

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PRNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	11
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA .....	14
A. Landasan Teori.....	14
1. <i>E-Loyalty</i> .....	14
2. <i>E-Service Quality</i> .....	16
3. <i>E-Trust</i> .....	19
4. <i>E-Satisfaction</i> .....	21
B. Penelitian Terdahulu .....	25
C. Keterkaitan Antar Variabel .....	32
D. Kerangka Konseptual .....	36

E. Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III .....	38
METODE PENELITIAN.....	38
A. Rancangan Penelitian .....	38
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	39
C. Populasi .....	40
D. Sampel dan Teknik <i>Sampling</i> .....	40
E. Jenis Data Penelitian .....	42
F. Prosedur Pengambilan Data .....	43
G. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	43
H. Definisi Operasional Variabel .....	45
I. Skala Pengukuran Variabel .....	47
J. Teknik Analisis Data .....	48
BAB IV .....	55
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	55
A. Analisis Deskriptif .....	55
B. Analisis Kuantitatif .....	64
C. Pembahasan Hasil Penelitian .....	77
BAB V.....	83
KESIMPULAN DAN SARAN.....	83
A. Kesimpulan .....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	86
LAMPIRAN .....	89