

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Masalah.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Landasan Teori	15
1. Social Exchange Theory	15
2. Customer Engagement	17
3. Kualitas Pelayanan.....	21
4. Kepuasan.....	24

5. Niat untuk Melanjutkan Penggunaan	27
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Pengaruh Antar Variabel	37
D. Kerangka Pemikiran.....	41
E. Hipotesis Penelitian.....	41
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Rancangan Penelitian	42
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	43
C. Populasi.....	44
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	44
E. Jenis Data Penelitian	45
F. Prosedur Pengambilan Data	46
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	47
H. Definisi Operasional Variabel	48
I. Uji Instrumen	49
J. Teknik Analisis Data	57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Hasil Penelitian	64
B. Pembahasan.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN	94