

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	13
1. Manfaat Teoritis	13
2. Manfaat Praktis	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Landasan Teori	15
1. <i>E-loyalty</i>	15
2. <i>E-service quality</i>	17
3. <i>E-trust</i>	19
4. <i>E-satisfaction</i>	21
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Hubungan Antar Variabel	27
1. Hubungan <i>E-service quality</i> terhadap <i>E-loyalty</i>	27
2. Hubungan <i>E-trust</i> terhadap <i>E-loyalty</i>	27
3. Hubungan <i>E-service quality</i> terhadap <i>E-satisfaction</i>	28
4. Hubungan <i>E-trust</i> terhadap <i>E-satisfaction</i>	29

5. Hubungan <i>E-satisfaction</i> terhadap <i>E-loyalty</i>	30
6. Hubungan <i>E-service quality</i> terhadap <i>E-loyalty</i> melalui <i>E-satisfaction</i>	31
7. Hubungan <i>E-trust</i> terhadap <i>E-loyalty</i> melalui <i>E-satisfaction</i>	32
D. Kerangka Konseptual	33
E. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	35
A. Rancangan Penelitian	35
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	35
1. Objek Penelitian	35
2. Waktu Penelitian	36
C. Populasi	36
D. Sampel dan Teknik Sampling	36
1. Sampel.....	36
2. Teknik Sampling	37
E. Jenis Data Penelitian	38
1. Data Primer	38
2. Data Sekunder	39
F. Prosedur Pengambilan Data	39
G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	39
1. Variabel Dependen (Y)	40
2. Variabel Independen (X).....	40
3. Variabel Mediasi (Z)	40
H. Definisi Operasional Variabel	41
I. Skala Pengukuran Variabel	42
J. Uji Instrumen.....	44
1. Uji Validitas	44
2. Uji Reliabilitas.....	48
K. Teknik Analisis Data	50
1. Analisis Deskriptif.....	50
2. Analisis Kuantitatif	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
A. Analisis Deskriptif.....	55

1. Gambaran Umum Responden	55
B. Analisis Deskriptif Variabel	58
C. Analisis Kuantitatif	63
1. Model Pengukuran (<i>Outer model</i>).....	63
2. Model Struktural (<i>Inner model</i>)	71
3. Hasil Pengujian Hipotesis	73
D. Pembahasan Hasil Penelitian	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	95
A. Kesimpulan.....	95
B. Saran.....	96
1. Bagi Perusahaan	96
2. Bagi Penelitian Selanjutnya	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	102