

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. <i>Theory of Planed Behavior</i>	Error! Bookmark not defined.
B. Landasan Teori.....	15
1. Loyalitas Pelanggan.....	15
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan	15
b. Ukuran Loyalitas Pelanggan.....	18
c. Tahapan Loyalitas	19
d. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	20
e. Indikator Loyalitas Pelanggan	21
2. Kepuasan Pelanggan	22
a. Pengertian Kepuasan Konsumen	22
b. Strategi Memuaskan Konsumen	25
c. Elemen-Elemen Kepuasan Pelanggan.....	28
d. Manfaat Kepuasan Konsumen	29
e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	30
f. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	31

g. Indikator Kepuasan Konsumen.....	33
3. Information Quality	34
a. Pengertian Information Quality	34
b. Indikator Kualitas Informasi	36
4. <i>Perceived Ease of Use</i>	38
a. Pengertian <i>Perceived Ease of Use</i>	38
b. Indikator <i>Perceived Ease of Use</i>	39
C. Penelitian Terdahulu	39
D. Hubungan Antar Variabel	42
1. Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Ruang Guru di Yogyakarta	42
2. Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Ruang Guru di Yogyakarta	48
3. Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Ruang Guru di Yogyakarta	42
4. Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Ruang Guru di Yogyakarta	44
5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Ruang Guru di Yogyakarta	50
6. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Ruang Guru di Yogyakarta ...	52
7. Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh <i>Perceived Ease Of Use</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Ruang Guru di Yogyakarta.....	54
E. Kerangka Konseptual	56
F. Hipotesis	56
BAB III METODE PENELITIAN	58
A. Rancangan Penelitian	58
B. Populasi Penelitian	58
C. Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	59
1. Penentuan Jumlah Sampel.....	59
2. Teknik Pengambilan Sampel	60
D. Jenis Data Penelitian	60
E. Metode Pengumpulan Data	61
F. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	62
G. Definisi Operasional Variabel	64

H. Metode Analisis Data.....	67
a. Statistik Deskriptif.....	68
b. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	70
c. Uji Statistik Parametrik dan Pengujian Hipotesis	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	78
A. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	78
1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	79
3. Deskripsi Responden Berdasarkan Kelas	80
4. Deskripsi Responden Berdasarkan Status Berlangganan.....	81
5. Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi.....	82
6. Deskripsi Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	83
7. Deskripsi Responden Berdasarkan Materi yang Sering Diakses	84
8. Deskripsi Responden Berdasarkan Sumber Informasi	86
B. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	87
1. Analisis Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i> (X1)	88
2. Analisis Deskriptif Variabel <i>Perceived Ease of Use</i> (X2).....	89
3. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (M)	90
4. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	92
C. Analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS)	94
1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	94
a. Analisis Convergent Validity	95
b. Analisis Discriminat Validity.....	97
b. Analisis Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT).....	99
c. Analisis Composite Reliability	100
2. Evaluasi Model Struktural <i>Inner Model</i>	101
a. Koefisien Determinasi (R^2).....	101
b. Pengujian Geisser Q-square test (Q^2).....	103
c. Penilaian Goodness-of-Fit (GOF) Index	104
D. Uji Hipotesis	105
E. Pembahasan	110
F. Implikasi Hasil Penelitian.....	127
G. Keterbatasan Penelitian.....	128
BAB V PENUTUP	130

A. Kesimpulan.....	130
B. Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA.....	130
LAMPIRAN	141