

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. <i>Website Quality</i>	9
2. <i>Trust</i>	10
3. <i>Loyalty</i>	13
B. Hubungan Antar Variabel	16
1. <i>Website Quality</i> dengan <i>Trust</i>	16

2. <i>Trust</i> dengan <i>Loyalty</i>	17
3. <i>Website Quality</i> dengan <i>Loyalty</i>	18
C. Penelitian Terdahulu	19
D. Kerangka Pemikiran.....	22
E. Hipotesis Penelitian.....	23
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
A. Jenis Penelitian.....	24
B. Populasi dan Sampel	24
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	24
D. Besaran Sampel.....	25
E. Metode Pengumpulan Data	25
F. Jenis Data	25
G. Definisi Operasioanal.....	26
H. Uji Validitas dan Reliabilitas	28
I. Skala Pengukuran.....	32
J. Teknik Analisis Data.....	32
1. Analisis Deskriptif	32
2. Analisis Kuantitatif	33
K. Pengujian Hipotesis.....	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Analisis Deskriptif	37
1. Karakteristik Variabel	37
2. Deskripsi Variabel.....	43

B. Analisis Kuantitatif	46
1. Menilai Model Pengukuran/ <i>Outer Model</i>	47
2. Pengujian Model Struktural/ <i>Inner Model</i>	49
C. Pengujian Hipotesis.....	51
D. Pembahasan.....	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63