

## DAFTAR ISI

<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>2</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3 Perumusan Masalah .....	3
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	4
1.5 Tujuan Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.6.1 Aspek Teoritis .....	6
1.6.2 Aspek Praktis.....	6
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu .....	9
2.1.1 Customer Interface Quality .....	9
2.1.2 Perceived Security .....	9
2.1.3 Customer Satisfaction .....	9
2.1.4 Switching Costs.....	11
2.1.5 Customer Loyalty .....	11
2.2 Penelitian Terdahulu .....	11
2.3 Kerangka Pemikiran .....	11
2.4 Hipotesis Penelitian .....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>13</b>
3.1 Karakteristik Penelitian.....	13
3.2 Alat Pengumpulan Data .....	14
3.3 Tahapan Pelaksanaan Penelitian.....	32
3.4 Populasi dan Sampel.....	36
3.4.1 Populasi Penelitian.....	36
3.4.2 Sampel Penelitian .....	36

3.4.3	Teknik Sampling.....	36
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	38
3.6	Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	41
3.7.1	Teknik Analisis Data .....	41
3.7.1.1	Structural Equation Modeling (SEM).....	41
3.7.1.2	PLS-SEM (Partial Least Squares Structural Equation Modelling) .....	45
3.7.1.3	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	46
3.7.1.4	Evaluasi Model Struktural (Inner Model) .....	48
3.7.1.5	Importance-Performance Map Analysis (IPMA) .....	50
3.7.1.6	Uji Jalur (Path Models).....	52
3.7.1.7	Uji Hipotesis.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>53</b>
4.1	Screening Question.....	53
4.2	Karakteristik Responden .....	54
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	55
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	56
4.3	Hasil Penelitian.....	57
4.3.1	Model Konstruksi.....	57
4.3.2	Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	58
4.3.2.1	Uji Validitas Konvergen ( <i>Convergent Validity</i> ).....	58
4.3.2.2	Uji Validitas Diskriminan ( <i>Discriminant Validity</i> ) .....	62
4.3.2.3	Uji Reliabilitas.....	64
4.3.3	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	64
4.3.4	Pengujian Importance and Performance Map Analysis (IPMA).....	66
4.3.5	Pengujian Hipotesis .....	66
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian.....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>75</b>

5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran .....	76
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	76
5.2.2	Saran Bagi Akademis.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>78</b>
<b>LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN .....</b>		<b>82</b>
<b>LAMPIRAN II EXPERT OPINION.....</b>		<b>87</b>
<b>LAMPIRAN III OUTPUT SmartPLS .....</b>		<b>91</b>