

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3    Perumusan Masalah.....	8
1.4    Pertanyaan Penelitian .....	10
1.5    Tujuan Penelitian.....	10
1.6    Manfaat Penelitian.....	11
1.7    Ruang Lingkup Penelitian .....	11
1.8    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1    Teori-Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1    E-Trust.....	13
2.1.2    E-Loyalty.....	14
2.1.3    Flow .....	15
2.1.4    Hedonic dan Utilitarian Features .....	16
2.1.5 Brand Equity .....	17
2.2    Penelitian Terdahulu.....	19
2.2 Hubungan antar Variabel.....	24
2.3    Kerangka Pemikiran .....	27
2.4    Hipotesis Penelitian .....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
3.1    Karateristik Penelitian .....	31
3.2    Alat Pengumpulan Data.....	32

3.2.1	Variabel Bebas (Independen Variabel) .....	33
3.2.2	Variabel Terikat (Dependen Variabel).....	33
3.2.2	Operasional Variabel.....	34
3.3	Tahapan Penelitian .....	40
3.4	Populasi dan Sampel .....	42
3.4.1	Populasi.....	42
3.4.2	Sampel .....	42
3.5	Pengumpulan dan Sumber Data .....	44
3.5.1	Data Primer .....	44
3.5.2	Data Sekunder .....	45
3.6	Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.6.1	Uji Validitas .....	45
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	46
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	47
3.7.1	Structural Equation Model (SEM) .....	47
3.7.2	Tahapan Penelitian SEM .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>58</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	58
4.1.1	Screening Question .....	58
4.1.2	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.1.3	Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	61
4.1.4	Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan terakhir .....	61
4.1.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	62
4.1.6	Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan perbulan .....	63
4.1.7	Karakteristik Responden berdasarkan Domisili.....	65
4.2	Hasil Penelitian.....	66
4.2.1	Model Pengukuran .....	68
4.2.2	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	74
4.2.3	Pengujian Hipotesis.....	75
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
4.3.1	Pembahasan Hipotesis 1 .....	84
4.3.2	Pembahasan Hipotesis 2.....	84

4.3.3	Pembahasan Hipotesis 3.....	85
4.3.4	Pembahasan Hipotesis 4.....	86
4.3.5	Pembahasan Hipotesis 5.....	87
4.3.6	Pembahasan Hipotesis 6.....	87
4.3.7	Pembahasan Hipotesis 7.....	88
4.3.8	Pembahasan Hipotesis 8.....	89
4.3.9	Pembahasan Hipotesis 9.....	89
4.3.10	Pembahasan Hipotesis 10.....	90
4.3.11	Pembahasan Hipotesis 11.....	91
4.3.12	Pembahasan GoF (Goodness of Fit Test).....	91
4.3.13	Pembahasan Importance-Performance Map Analysis (IPMA).....	92
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		95
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Saran.....	96
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	96
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	98
DAFTAR PUSTAKA.....		99
LAMPIRAN.....		104