

DAFTAR ISI

PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION DAN E-CUSTOMER LOYALTY PADA OYO INDONESIA	
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Produk dan Layanan.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Identifikasi Masalah	20
1.4 Tujuan Penelitian	20
1.5 Kegunaan Penelitian.....	21
1.5.1 Aspek Praktis	21
1.5.2 Aspek Teoritis.....	21
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	21
1.7 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II	23
TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	23
2.1.1 Pemasaran.....	23
2.1.2 Manajemen Pemasaan	23
2.1.3 Kualitas Layanan	24
2.1.4 E-Service Quality	25
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	26

2.1.6 E-Customer Satisfaction.....	27
2.1.7 Loyalitas Pelanggan	28
2.1.8 E-Customer Loyalty	28
2.1.9 Hubungan antara E-Service Quality dengan E-Customer Satisfaction.....	30
2.1.10 Hubungan antara E-Service Quality dengan E-Customer Loyalty	31
2.2 Penelitian Terdahulu	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	56
2.4 Hipotesis Penelitian.....	57
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	58
2.5.1 Variabel Penelitian.....	58
2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian	58
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian.....	58
BAB III.....	59
METODE PENELITIAN	59
3.1 Jenis Penelitian	59
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	59
3.2.1 Operasional Variabel.....	59
3.2.2 Skala Pengukuran.....	64
3.3 Tahapan Penelitian	64
3.4 Populasi dan Sampel	65
3.4.1 Populasi	65
3.4.2 Sampel.....	66
3.5 Teknik Pengumpulan Data	67
3.5.1 Data Primer.....	67
3.5.2 Data Sekunder.....	68
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68
3.6.1 Uji Validitas.....	68
3.6.2 Uji Reliabilitas	70
3.7 Teknik Analisis Data.....	71
3.7.1 Analisis Deskriptif	71
3.7.2 Structural Equation Model (SEM).....	74
3.7.3 Partial Least Square (PLS)	75
3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	77
BAB IV	79

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	79
4.1 Karakteristik Responden	79
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	80
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	82
4.2 Hasil Penelitian	83
4.2.1 Analisis Deskriptif	83
4.2.2 Structural Equation Model (SEM)	97
4.2.3 Partial Least Square (PLS)	98
4.2.4 Pengujian Hipotesis.....	106
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	108
4.3.1 Pembahasan Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> (X_1).....	108
4.3.2 Pembahasan Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i> (Y_1).....	109
4.3.3 Pembahasan Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Customer Loyalty</i> (Y_2)	111
4.3.4 Pembahasan Hasil Penelitian	112
BAB V.....	115
KESIMPULAN DAN SARAN.....	115
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Saran.....	116
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	116
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN	122