

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--------------------|--|
| HALAMAN JUDUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN | |
| HALAMAN PERNYATAAN | |
| BAB I | PENDAHULUAN |
| 1.1. | Gambaran Umum Objek Penelitian 9 |
| 1.2. | Latar Belakang Penelitian 13 |
| 1.3. | Perumusan Masalah 19 |
| 1.4. | Tujuan Penelitian 19 |
| 1.5. | Manfaat Penelitian 20 |
| 1.6. | Ruang Lingkup Penelitian..... 21 |
| 1.7. | Sistematika Penulisan 21 |
| BAB II | TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN |
| 2.1. | Kajian Pustaka 23 |
| 2.1.1. | Kualitas Pelayanan Elektronik 23 |
| 2.1.1.1. | Pengertian Kualitas Pelayanan Elektronik..... 23 |
| 2.1.1.2. | Karakteristik Pelayanan 27 |
| 2.1.1.3. | Strategi Kualitas Pelayanan 29 |
| 2.1.1.4. | Dimensi Kualitas Pelayanan Elektronik 32 |
| 2.1.2. | Kepuasan Pelanggan 35 |
| 2.1.2.1. | Pengertian Kepuasan Pelanggan 35 |
| 2.1.2.2. | Atribut Kepuasan Pelanggan..... 38 |
| 2.1.2.3. | Pengukuran Kepuasan Pelanggan 39 |
| 2.1.2.4. | Srategi Kepuasan Pelanggan 40 |
| 2.1.2.5. | Dimensi Kepuasan Pelanggan..... 41 |
| 2.1.3. | Citra Perusahaan 42 |
| 2.1.3.1. | Pengertian Citra Perusahaan 42 |
| 2.1.3.2. | Peranan Citra Perusahaan..... 43 |

| | | |
|----------------|---|----|
| 2.1.3.3. | Manfaat Citra Perusahaan | 44 |
| 2.1.4. | Loyalitas Pelanggan | 46 |
| 2.1.4.1. | Pengertian Loyalitas Pelanggan | 46 |
| 2.1.4.2. | Karakteristik Loyalitas Pelanggan | 48 |
| 2.1.4.3. | Pengukuran Loyalitas Pelanggan | 49 |
| 2.2. | Penelitian Terdahulu | 50 |
| 2.3. | Kerangka Pemikiran..... | 53 |
| 2.4. | Hipotesis Penelitian..... | 54 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | |
| 3.1. | Jenis Penelitian..... | 55 |
| 3.2. | Operasionalisasi Variabel | 55 |
| 3.3. | Populasi dan Sampel | 57 |
| 3.4. | Pengumpulan Data | 58 |
| 3.5. | Analisis Data | 58 |
| 3.5.1. | Pengujian Data | 58 |
| 3.5.2. | Analisa Deskriptif | 60 |
| 3.5.3. | Analisis Kuantitatif | 61 |
| 3.5.4. | Tahapan Analisis Jalur | 61 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| 4.1. | Deskripsi Data Penelitian..... | 65 |
| 4.1.1. | Karakteristik Responden | 65 |
| 4.1.2. | Analisa Deskriptif | 66 |
| 4.1.3. | Statistik Deskriptif | 72 |
| 4.2. | Pengujian Keabsahan Data..... | 73 |
| 4.2.1 | Uji Validitas Data..... | 73 |
| 4.2.2. | Uji Realibilitas Data | 76 |
| 4.2.3 | Uji Normalitas..... | 78 |
| 4.2.4 | Uji Asumsi Klasik | 79 |
| 4.3. | Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) | 82 |

| | | |
|--|-------------------------------------|-----|
| 4.3.1. | Analisa Korelasi..... | 83 |
| 4.3.2. | Analisis Regresi Substruktur 1..... | 86 |
| 4.3.3 | Analisis Regresi Substruktur 2..... | 89 |
| 4.3.4 | Analisis Regresi Substruktur 3..... | 92 |
| 4.3.5 | Uji Beda | 99 |
| 4.4. | Pembahasan Hasil Penelitian | 105 |
| BAB III KESIMPULAN, KELEMAHAN DAN SARAN | | |
| 5.1. | Kesimpulan | 111 |
| 5.2. | Kelemahan Penelitian | 112 |
| 5.3. | Saran..... | 113 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |