

DAFTAR ISI

ABSTRAK	6
<i>ABSTRACT</i>	7
DAFTAR ISI	8
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR TABEL	13
DAFTAR LAMPIRAN	1
BAB I	1
LATAR BELAKANG PENELITIAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Rumusan Masalah	18
1.4 Pertanyaan Penelitian	19
1.5 Tujuan Penelitian	19
1.6 Manfaat Penelitian	20
1.6.1 Manfaat Akademis	20
1.6.2 Aspek Praktis	20
BAB II TINJAU PUSTAKA	21
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	21
2.1.1 Pemasaran	21
2.1.2 Pemasaran Jasa	21
2.1.3 E-Commerce	23
2.1.4 Perilaku Konsumen	24

2.1.5 E-Trust.....	24
2.1.6 E-Service Quality	27
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	28
2.1.8 E-Customer Satisfaction.....	28
2.1.9 Loyalitas Pelanggan.....	29
2.1.10 E-Customer Loyalty.....	29
2.1.11 Penelitian Terdahulu.....	29
2.2 Pengembangan Hipotesis.....	34
2.3 Kerangka Pemikiran	39
2.4 Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Karakteristik Penelitian	42
3.2 Alat Pengumpulan Data	43
3.2.1 Variabel Operasional.....	43
3.2.2 Skala Pengukuran.....	47
3.3 Tahapan Penelitian.....	48
3.4 Populasi dan Sampel	49
3.4.1 Populasi.....	49
3.4.2 Sampel.....	50
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.5.1 Sumber Data	51
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	53
3.6.1 Uji Validitas	53
3.6.2 Uji Reliabilitas	54

3.6.3 Uji Kecocokan Model (<i>Godness of Fit Test</i>)	55
3.7 Teknik Analisis Data	58
3.7.1 Permodelan Persamaan Pengukuran dan Persamaan Struktural	60
3.7.2 Asumsi-Asumsi Yang Diperlukan LISREL	61
3.7.3 Uji Hipotesis.....	62
BAB IV PEMBAHASAN.....	63
4.1 Karakteristik Responden	63
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	66
4.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan	67
4.1.5 Responden Berdasarkan Pendapatan	68
4.1.6 Responden Berdasarkan Tujuan Menggunakan Aplikasi Tokopedia	69
4.1.7 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	71
4.1.8 Responden Berdasarkan Lokasi.....	72
4.2 Hasil Penelitian.....	73
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	73
4.2.2 Penilaian Kecocokan Model (<i>Goodnes of Fit</i>)	77
4.2.3 Uji Hipotesis	79
4.3 Pembahasan Penelitian.....	80
4.3.1 Uji Hipotesis Pengaruh antar Variabel	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran.....	83
5.2.1 Saran Akademis	83

5.2.2 Saran Praktisi	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	87