

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan .....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Kegunaan Penelitian .....	12
1.6 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu .....	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.2 <i>E-commerce</i> .....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan (Service Quality).....	15
2.1.4 Metode Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-service quality</i> )	15

2.1.5 <i>E-satisfaction</i> Pelanggan .....	16
2.1.6 <i>E-loyalty</i> Pelanggan.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	19
2.3 Kerangka Pemikiran .....	26
2.4 Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Operasional Variabel .....	29
3.2.1 Variabel Independen.....	30
3.2.2 Variabel Dependen .....	30
3.2.3 Variabel Intervening.....	30
3.3 Skala Pengukuran .....	35
3.4 Tahapan Pelaksanaan Penelitian.....	35
3.5 Populasi dan Sampel.....	36
3.5.1 Populasi .....	36
3.5.2 Sampel.....	36
3.6 Sumber Data .....	37
3.6.1 Data Primer.....	37
3.6.2 Data Sekunder .....	38
3.7 Uji Validitas dan Realibilitas.....	38
3.7.1 Uji Validitas .....	38
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.8 Teknik Analisis Data .....	40
3.8.1 <i>Method of Successive Interval (MSI)</i> .....	40
3.8.2 Model Analisis Data Partial Least Square (PLS) .....	41
3.8.3 Structural Equation Modeling (SEM) .....	41

3.8.4 Pengujian Hipotesis .....	44
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	46
4.2 Hasil Penelitian .....	47
4.2.1 <i>E-service quality</i> .....	47
4.2.2 <i>E-satisfaction</i> .....	49
4.2.3 <i>E-loyalty</i> .....	50
4.2.4 Analisis SEM-PLS .....	51
4.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	57
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	62
4.3.1 Pengaruh <i>e-service quality</i> terhadap <i>e-satisfaction</i> pelanggan Aplikasi itemku.....	62
4.3.2 Pengaruh <i>e-service quality</i> terhadap <i>e-loyalty</i> pelanggan Aplikasi itemku .....	63
4.3.3 Pengaruh <i>e-satisfaction</i> terhadap <i>e-loyalty</i> pelanggan Aplikasi itemku .....	64
4.3.4 Pengaruh <i>e-service quality</i> terhadap <i>e-satisfaction</i> dan <i>e-loyalty</i> pelanggan Aplikasi itemku .....	66
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>68</b>
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>