

## 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>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Gambaran umum Perusahaan JD.ID .....	1
1.1.2 Visi dan Misi JD.ID.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Kegunaan Penelitian .....	11
1.6 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>13</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.3 <i>E-Satisfaction</i> .....	14
2.1.4 <i>E-Loyalty</i> .....	17
2.1.5 <i>E-Service Quality</i> .....	18
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.3 Kerangka Pemikiran .....	27
2.3.1 Pengaruh <i>e-Service Quality</i> terhadap <i>e-Satisfaction</i> .....	27
2.3.2 Pengaruh <i>e-Service Quality</i> terhadap <i>e-Loyalty</i> .....	28
2.3.3 Pengaruh <i>e-Satisfaction</i> terhadap <i>e-Loyalty</i> .....	28
2.3.4 Pengaruh <i>e-Service Quality</i> terhadap <i>e-Satisfaction</i> dan <i>e-Loyalty</i> .....	29
2.4 Hipotesis Penelitian .....	30
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Karakteristik Penelitian.....	31
3.2 Alat Pengumpulan Data .....	32
3.2.1 Variabel Operasional.....	32
3.2.2 Skala Pengukuran .....	37
3.3 Tahapan Penelitian.....	37
3.4 Populasi dan Sampel.....	39
3.4.1 Populasi .....	39

3.4.2 Sampel .....	39
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	40
3.5.1 Data Primer.....	41
3.5.2 Data Sekunder .....	42
3.6 Teknik Analisis Data .....	42
3.6.1 Uji Coba Instrumen Validitas dan Reliabilitas.....	42
3.6.2 Pengujian <i>Measurement Model</i> .....	43
3.6.3 Pengujian <i>Structural Model</i> .....	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> (X).....	47
4.2.2 <i>E-Satisfaction</i> (Y1).....	49
4.2.3 <i>E-Loyalty</i> (Y2).....	50
4.2.4 Analisis SEM-PLS .....	50
4.2.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	57
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	61
4.3.1 Pengaruh <i>e-service quality</i> terhadap <i>e-satisfaction</i> pelanggan website JD.ID.....	61
4.3.2 Pengaruh <i>e-service quality</i> terhadap <i>e-loyalty</i> pelanggan website JD.ID .....	62
4.3.3 Pengaruh <i>e-satisfaction</i> terhadap <i>e-loyalty</i> pelanggan website JD.ID .....	63
4.3.4 Pengaruh <i>e-service quality</i> terhadap <i>e-satisfaction</i> dan <i>e-loyalty</i> pelanggan website JD.ID.....	64
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>66</b>
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>68</b>