

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.1.2 Tujuan, Visi, dan Misi Perusahaan .....	2
1.1.3 Produk dan Layanan Perusahaan .....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Pertanyaan penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Aspek Praktis .....	12
1.5.2 Aspek Akademis.....	12
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	13
<b>BAB II</b> .....	<b>14</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu .....	14
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi.....	14

2.1.2 Pengertian Sepuluh Keputusan Strategi Manajemen Operasi .....	15
2.1.3 Pengertian Kualitas .....	16
2.1.4 Pengertian E-Service Quality .....	17
2.1.5 Pengertian Jasa .....	18
2.1.6 Pengertian Customer Satisfaction.....	20
2.1.7 Pengertian Continuance Intention .....	21
2.1.8 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
2.3 Hipotesis Penelitian.....	32
<b>BAB III.....</b>	<b>34</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.1.1 Berdasarkan Metode .....	34
3.1.2 Berdasarkan Tujuan.....	34
3.1.3 Berdasarkan Strategi Penelitian.....	35
3.1.4 Berdasarkan Unit Analisis .....	35
3.1.5 Berdasarkan Keterlibatan Penelitian .....	35
3.1.6 Berdasarkan Latar Penelitian.....	35
3.1.7 Berdasarkan Waktu Pelaksanaan.....	35
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	36
3.3 Tahapan Penelitian .....	39
3.4 Populasi dan Sampel .....	41
3.4.1 Populasi .....	41
3.4.2 Sampel .....	41
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	42
3.5.1 Pengumpulan Data.....	42
3.5.2 Sumber Data .....	42

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
3.6.1 Uji Validitas.....	43
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	51
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	51
3.7.2 Analisis Multivariat .....	53
3.7.3 Structural Equation Modeling (SEM).....	53
3.7.4 Model Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	54
3.7.5 Pengukuran Model Outer ( <i>Outer Model</i> ) .....	55
3.7.6 Pengukuran Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	56
3.8. Uji Hipotesis.....	57
<b>BAB IV .....</b>	<b>61</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	61
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	62
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	63
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	64
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan .....	65
4.2 Hasil Penelitian .....	65
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	66
4.2.2 Uji Normalitas .....	75
4.2.3 Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	76
4.2.4 Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	85
4.2.5 Uji Hipotesis .....	94
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	101
<b>BAB V .....</b>	<b>109</b>

<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>109</b>
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran.....	110
5.2.1 Saran Praktis .....	110
5.2.2 Saran Teoritis.....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>112</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>117</b>