

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1. 1 Gambaran Umum Perusahaan	1
1.1.1 Sejarah Singkat Uniqlo	1
1.1.2 Visi Misi	2
1.1.3 Logo Perusahaan.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.6 Sistematika Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 <i>E-commerce</i>	16
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.5 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-service quality</i>).....	18
2.1.6 <i>E-Satisfaction</i> Pelanggan	19
2.1.7 <i>E-loyalty</i> Pelanggan	20
2.1.8 Hubungan antara <i>E-service Quality</i> dan <i>E-satisfaction</i>	21
2.1.9 Hubungan antara <i>E-service Quality</i> dan <i>E-loyalty</i>	21
2.1.10 Hubungan antara <i>E-satisfaction</i> dan <i>E-loyalty</i>	22

2.1.11 Hubungan antara <i>E-service Quality</i> terhadap <i>E-satisfaction</i> dan <i>E-loyalty</i> Pelanggan.....	22
2.2 Penelitian Terdahulu.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran	34
2.4 Hipotesis Penelitian.....	35
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	37
3.2.1 Variabel Operasional	37
3.2.2 Skala Pengukuran	41
3.4 Populasi dan Sampel	42
3.1.1 Populasi	42
3.1.2 Sampel	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data	44
3.4.1 Jenis data.....	44
3.4.2 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.5.1 Uji Validitas.....	45
3.5.2 Uji Reliabilitas	47
3.6 Teknik Analisis Data	48
3.6.1 Analisis Data Deskriptif	48
3.6.2 Model Analisis Data Partial Least Square (PLS).....	50
3.6.3 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	50
3.6.4 Uji Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	51
3.6.5 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	52
3.6.6 Pengujian Hipotesis	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Pengumpulan Data	54
4.2 Karakteristik Responden	54
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	55
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	58

4.3 Hasil Penelitian	58
4.3.1 Analisis Deskriptif	59
4.3.2 Structural Equation Modeling (SEM)	74
4.4 Hasil Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	75
4.5 Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>).....	79
4.5.1 Evaluasi Pengukuran <i>Structural</i>	80
4.5.2 Predictive Relevance	81
4.5.3 Uji Hipotesis	82
4.6 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	88
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	88
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
Lampiran	96