

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>1</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>2</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>3</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>5</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>6</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>7</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>10</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>11</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>12</b>
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.4 Layanan Perusahaan.....	3
1.2 Latar Belakang.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Kegunaan Penelitian.....	17
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	17
1.7 Sistematika Penulisan.....	17
<b>BAB II</b>	
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>19</b>
2.1 Rangkuman Teori.....	19
2.1.1 E-Commerce.....	19
2.1.2 E-Service Quality.....	20
2.1.3 E-Customer Satisfaction.....	22
2.1.4 E-Customer Loyalty.....	23
2.1.5 Hubungan antara E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction... 24	
2.1.6 Hubungan Antara E-Customer Satisfaction terhadap E-Customer Loyalty.....	25
2.1.7 Hubungan Antara E-Service Quality terhadap E-Customer Loyalty.....	25
2.1.8 Hubungan antara E-Service Quality terhadap E-customer Loyalty melalui E-Customer Satisfaction.....	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	39

2.4 Hipotesis Penelitian.....	40
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	40
<b>BAB III</b>	
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	41
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	41
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	41
3.2.2 Skala Pengukuran.....	45
3.3 Tahapan Penelitian.....	46
3.4 Populasi dan Sampel.....	47
3.4.1 Populasi.....	47
3.4.2 Sampel.....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.5.1 Sumber Primer.....	48
3.5.2 Sumber Sekunder.....	48
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
3.6.1 Uji Validitas.....	49
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.7 Teknik Analisis Data.....	53
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	53
3.7.2 Structural Equation Modeling (SEM).....	54
3.7.3 Partial Least Square (PLS).....	54
3.7.4 Model Pengukuran (Outer Model).....	55
3.7.5 Pengukuran Struktural (Inner Model).....	56
3.8 Pengujian Hipotesis.....	57
<b>BAB IV</b>	
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	58
4.2 Karakteristik Responden.....	59
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	61
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	63
4.3 Hasil Penelitian.....	63
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	64
4.4 Hasil Model Pengukuran (Outer Model).....	75
4.5 Hasil Uji Model Struktural (Inner Model).....	80
4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	82
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	83

<b>BAB V</b>	
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>88</b>
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran.....	89
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	89
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>