

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Kegunaan Penelitian	14
1.5.1 Aspek Akademis	14
1.5.2 Aspek Praktis	14
1.6 Sistematika Penelitian Tugas Akhir	14
1.7 Waktu dan Periode Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Pemasaran	16
2.1.2 Manajemen Pemasaran	16
2.1.3 Perilaku Konsumen	17
2.1.4 <i>User Experience</i>	18

2.1.5 Dimensi <i>User Experience</i>	18
2.1.6 <i>E-Service Quality</i>	19
2.1.7 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	20
2.1.8 <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.1.9 Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.1.10 Hubungan <i>User Experience</i> dengan <i>E-Service Quality</i>	22
2.1.11 Hubungan <i>E-Service quality</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.1.12 Hubungan <i>User Experience</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.1.13 Hubungan <i>User Experience</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> Melalui <i>E-Service Quality</i>	23
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	33
2.4 Hipotesis Penelitian	35
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	35
BAB III METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	37
3.2.1 Operasional Variabel	37
3.2.2 Skala Pengukuran.....	41
3.3 Tahapan Penelitian.....	42
3.4 Populasi dan Sampel	42
3.4.1 Populasi.....	42
3.4.2 Sampel.....	43
3.5 Pengumpulan Data	44
3.5.1 Data Primer	44
3.5.2 Data Sekunder	44
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	44

3.6.1 Uji Validitas.....	44
3.6.2 Uji Reliabilitas	47
3.7 Teknik Analisis Data.....	49
3.7.1 Analisis Deskriptif	49
3.7.2 Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	50
3.8 Metode Analisis Data	51
3.8.1 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	51
3.8.2 Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>).....	51
3.8.3 Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>).....	52
3.9 Uji Hipotesis.....	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Pengumpulan Data	54
4.2 Karakteristik Responden	54
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin	55
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	57
4.3 Hasil Penelitian.....	57
4.3.1 Analisis Deskriptif	57
4.4 PLS	73
4.4.1 Hasil Pengujian <i>Outer Model</i>	73
4.4.2 Hasil Pengujian <i>Inner Model</i>	79
4.5 Pengujian Hipotesis.....	82
4.6 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	85
4.6.1 Pembahasan Analisis Deskriptif.....	85
4.6.2 Pembahasan Hipotesis.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89

5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	90
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	96