

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Kegunaan Penelitian	17
1.6 Sistematika Penulisan	18
BAB II LANDASAN TEORI.....	19
2.1 Tinjauan Pustaka.....	19
2.1.1 Pemasaran	19
2.1.2 Manajemen Pemasaran	19
2.1.3 Manajemen Pemasaran Jasa.....	20
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	20
2.1.3 <i>E-Trust</i>	23
2.1.3 <i>E-Satisfaction</i>	23
2.1.5 <i>E- Loyalty</i>	24
2.1.6 Hubungan antara <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Satisfaction</i>	25
2.1.7 Hubungan antara <i>E-Trust</i> dan <i>E-Satisfaction</i>	25
2.1.8 Hubungan antara <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Loyalty</i>	25
2.1.9 Hubungan antara <i>E-Trust</i> dan <i>E-Loyalty</i>	26
2.1.10 Hubungan antara <i>E-Satisfaction</i> dan <i>E-Loyalty</i>	26
2.2 Penelitian Terdahulu	27
2.2.1 Ulasan Penelitian Skripsi Terdahulu.....	27
2.2.2 Ulasan Artikel Jurnal Nasional Terdahulu.....	30
2.2.3 Ulasan Artikel Jurnal Internasional Terdahulu	33
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36

2.4 Hipotesis Penelitian	36
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	38
3.2.1 Operasional Variabel	38
3.2.2 Skala Pengukuran.....	41
3.3 Tahapan Penelitian.....	42
3.4 Populasi dan Sampel	43
3.4.1 Populasi.....	43
3.4.2 Sampel.....	43
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan	45
3.5.1 Data yang Diperlukan	45
3.5.2 Sumber Data.....	45
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.6.1 Uji Validitas	46
3.6.2 Uji Reliabilitas	48
3.7 Teknik Analisis Data.....	49
3.7.1 Analisis Deskriptif	49
3.7.2 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	51
3.8 Metode Analisis Data.....	52
3.8.1 PLS (<i>Partial Least Square</i>).....	52
3.8.2 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	52
3.8.3 Pengukuran Struktural Model (<i>Inner Model</i>)	54
3.8.4 Uji Hipotesis	56
3.8.5 Analisis Mediasi.....	56
BAB IV PEMBAHASAN	58
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 Pekerjaan	61
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	61
4.3 Hasil Penelitian	62

4.3.1 Analisis Deskriptif	62
4.3.2 Analisis SEM-PLS	72
4.3.2 Uji Hipotesis dan Uji Mediasi.....	80
4.4 Analisa Hasil Penelitian dan Pembahasan	83
4.4.1 Pembahasan Karakteristik Responden	83
4.4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif	84
4.4.3 Pembahasan Hipotesis	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran	90
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN	94