

DAFTAR ISI

PENGARUH MODIFIED E-SERVQUAL TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION DAN E-CUSTOMER LOYALTY PADA APLIKASI BYOND BY BSI	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi.....	1
1.1.3 Misi.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Manfaat Teoritis	14
1.5.2 Manfaat Praktis.....	15
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	16
2.1.1 Service Quality	16
2.1.2 E-Service Quality.....	20
2.1.3 E-Customer Satisfaction	20

2.1.4	E- Customer Loyalty.....	21
2.1.5	Penelitian Terdahulu	22
2.2	Kerangka Pemikiran	26
2.3	Hipotesis Penelitian	27
BAB III	METODE PENELITIAN.....	31
3.1	Jenis Penelitian	31
3.2	Operasional Variabel & Skala Pengukuran	32
3.2.1	Operational Variabel.....	32
1.	Variabel Independen atau Variabel Bebas (X)	32
2.	Variabel Dependen atau Variabel Terikat (Z)	32
3.2.2	Skala Pengukuran	37
3.3	Tahapan Penelitian	38
3.4	Populasi dan Sampel.....	39
3.4.1	Populasi.....	39
3.4.2	Sampel	40
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 Realibilitas	45
3.7	Teknik Analisis Data	47
3.7.1	Analisis Deskriptif	47
3.7.2	Structural Equation Modelling (SEM).....	48
3.8	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model).....	49

3.8.1	Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	50
BAB IV		53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		53
4.1	Karakteristik Responden.....	53
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	53
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	55
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	57
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan	58
4.2	Hasil Penelitian.....	58
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	58
	A. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>E-Service Quality</i>	59
	B. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i>	61
	C. Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>E-Customer Loyalty</i>	62
4.3.	Analisis SEM-PLS.....	63
4.3.1	Analisis Hasil Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	63
4.3.2	Hasil Uji Validitas	64
4.3.3	Hasil Analisis <i>Inner Model</i>	69
4.3.4	Hasil Uji Hipotesis.....	72
4.4	Pembahasan	74
4.4.1	Pengaruh Site Organization terhadap E-Customer Satisfaction	74
4.4.2	Responsiveness terhadap E-Customer Satisfaction	75
4.4.3	Reliability terhadap E-Customer Satisfaction.....	76
4.4.4	User's Friendliness terhadap E-Customer Satisfaction	77
4.4.5	Personal Need terhadap E-Customer Satisfaction	77

4.4.6	Efficiency terhadap E-Customer Satisfaction.....	78
4.4.7	E-customer satisfaction terhadap E-Customer Loyalty	79
BAB V		81
Kesimpulan & Saran		81
5.1	Kesimpulan.....	81
5.2	Saran	82
5.2.1	Saran Untuk Perusahaan	82
5.2.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	82
DAFTAR PUSTAKA		84