

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	0
LEMBAR PERNYATAAN	1
ABSTRAK	2
ABSTRACT	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI	5
DAFTAR GAMBAR	7
DAFTAR TABEL	8
BAB I PENDAHULUAN	9
1.1 Latar Belakang.....	9
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Pernyataan Masalah	11
1.4 Tujuan.....	11
1.5 Batasan Masalah	11
1.6 Hipotesis.....	12
1.7 Alur Penelitian	12
1.8 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Studi Literatur	14
2.2 Landasan Teori	17
2.2.1 <i>E-Ticketing (Electronic Ticket)</i>	17
2.2.2 Layanan Aplikasi Pemesanan Tiket Bioskop	17
2.2.3 <i>E-Service Quality</i>	18
2.2.4 <i>E-Customer Satisfaction</i>	19
BAB III ALUR PEMODELAN	20
3.1 Metode Penelitian.....	20
3.2 Model Penelitian	22
3.3 Objek Penelitian.....	23
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4.1 Data Primer	24
3.5 Populasi dan Sampel.....	30

3.5.1	Populasi.....	30
3.5.2	Sampel.....	30
3.5.3	Teknik Pengambilan Sampel	31
3.6	Metode Analisis Data.....	31
3.6.1	Smart Partial Least Square.....	31
3.6.2	Analisis Outer Model.....	31
3.6.3	Analisis Inner Model.....	32
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		33
4.1	Demografi Responden	33
4.1.1	Jenis Kelamin	33
4.1.2	Status Pekerjaan	33
4.1.3	Usia Responden	34
4.1.4	Jenis Aplikasi Tiket Bioskop.....	35
4.1.5	Frekuensi Waktu Penggunaan Aplikasi	35
4.2	Analisis Deskriptif.....	36
4.2.1	Hasil Tanggapan Responden pada Variabel <i>E-Service Quality</i>	37
4.2.2	Hasil Tanggapan Responden pada Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i>	44
4.3	Hasil Penelitian	44
4.3.1	Outer Model	44
4.3.2	Uji Validitas.....	45
4.3.3	Uji Reliabilitas.....	48
4.3.4	Inner Model.....	49
4.4	Uji Hipotesis	51
4.5	Pembahasan Hasil.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....		60
Lampiran.....		63