

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	4
1.3    Rumusan Masalah .....	19
1.4    Pertanyaan Penelitian .....	21
1.5    Tujuan Penelitian.....	21
1.6    Manfaat Penelitian.....	22
1.7    Ruang Lingkup Penelitian .....	22
1.8    Sistematika Penulisan.....	23
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	25
2.1.    Tinjauan Pustaka .....	25
2.1.1.    Pemasaran Jasa.....	25
2.1.2.    Jasa .....	25
2.1.3.    Kualitas Jasa.....	27
2.1.4.    E-Commerce .....	28
2.1.5.    Kualitas Layanan Elektronik ( <i>Electronic Service Quality</i> ).....	30
2.1.6.    Dimensi Kualitas Layanan Elektronik .....	30

2.1.7.	Kepuasan Pelanggan .....	32
2.1.8.	Kepuasan Elektronik ( <i>Electronic Satisfaction</i> ).....	33
2.1.9.	Loyalitas .....	34
2.1.10.	Loyalitas Elektronik ( <i>Electronic Loyalty</i> ).....	34
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	36
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	46
2.4.	Hipotesis Penelitian .....	47
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
3.1.	Karakteristik Penelitian .....	48
3.2.	Alat Pengumpulan Data.....	50
3.2.1.	Variabel Bebas (X).....	50
3.2.2.	Variabel Intervening (Y) .....	50
3.2.3.	Variabel Terikat (Z) .....	51
3.2.4.	Skala Pengukuran.....	57
3.3.	Tahapan Penelitian .....	58
3.4.	Populasi dan Sampel .....	59
3.4.1.	Populasi .....	59
3.4.2.	Sampel.....	60
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	61
3.5.1.	Data Primer .....	61
3.5.2.	Data Sekunder .....	62
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	62
3.6.1.	Uji Validitas .....	62
3.6.2.	Uji Reliabilitas .....	66
3.7.	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	67
3.7.1.	Analisis Deskriptif .....	67
3.7.2.	MSI.....	69
3.7.3.	Uji Asumsi Klasik .....	70
3.7.4.	Uji Analisis Jalur.....	72
3.8.	Pengujian Hipotesis .....	73
3.8.1.	Pengujian Simultan (Uji F) .....	73

3.8.2.	Pengujian Parsial (Uji T).....	74
3.8.3.	Koefisien Determinasi.....	75
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>76</b>
4.1.	Karakteristik Responden .....	76
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	76
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah.....	77
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	78
4.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	79
4.1.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja .....	80
4.2.	Analisa Deskriptif.....	81
4.2.1.	Tanggapan Responden Dimensi Efisiensi.....	82
4.2.2.	Tanggapan Responden Dimensi Privasi.....	84
4.2.3.	Tanggapan Responden Dimensi Pemenuhan .....	87
4.2.4.	Tanggapan Responden Dimensi Responsivitas .....	89
4.2.5.	Tanggapan Responden Dimensi Kontak .....	91
4.2.6.	Tanggapan Responden Dimensi Desain Website .....	93
4.2.7.	Tanggapan Responden Dimensi Electronic Service Quality .....	94
4.2.8.	Tanggapan Responden Dimensi Electronic Satisfaction .....	99
4.2.9.	Tanggapan Responden Dimensi Electronic Loyalty.....	101
4.3.	Uji Asumsi Klasik .....	104
4.3.1.	Uji Normalitas .....	104
4.3.2.	Uji Heteroskedastisitas.....	106
4.3.3.	Uji Multikolinearitas .....	107
4.4.	Analisis Jalur .....	108
4.4.1.	Analisis Korelasi .....	109
4.4.2.	Analisis Jalur Sub Struktur 1.....	110
4.4.3.	Analisis Jalur Sub Struktur 2.....	116
4.4.4.	Sub Struktur 1 dan Sub Struktur 2 .....	121
4.5.	Pembahasan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung .....	122
4.5.1.	Pengaruh Langsung .....	122

4.5.2.	Pengaruh Tidak Langsung.....	123
4.5.3.	Pengaruh Total .....	123
4.6.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	124
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>128</b>
5.1.	Kesimpulan.....	128
5.2.	Saran .....	129
5.2.1.	Saran Bagi Perusahaan .....	129
5.2.2.	Saran Bagi Peneliti .....	130
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>131</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>136</b>