

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2. Latar Belakang Penelitian	4
1.3. Perumusan Masalah.....	13
1.4. Pertanyaan Penelitian	14
1.5. Tujuan Penelitian.....	14
1.6. Manfaat penelitian	15
1.7. Ruang Lingkup Penelitian	15
1.8. Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	15
BAB II.....	18
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian	18
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	18
2.1.2. <i>E-satisfaction</i>	18
2.1.3. <i>E-trust</i>	19
2.1.4. <i>Website Quality</i>	20
2.1.5. <i>Switching Barriers</i>	21
2.1.6. <i>E-loyalty</i>	21
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Kerangka Pemikiran	31
2.4. Hipotesis Penelitian	31

3.1	Karakteristik Penelitian	36
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	38
3.2.1.	Jenis Variabel	38
3.2.2.	Operasional Variabel.....	40
3.3	Tahapan pelaksanaan Penelitian.....	53
3.4	Populasi dan Sampel	54
3.4.1.	Populasi.....	54
3.4.2.	Sampel.....	55
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	56
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas.....	57
3.6.1.	Uji Validitas	57
3.6.2.	Uji Reliabilitas	60
3.7	Uji Hipotesis.....	61
BAB IV	63
4.1	Karakteristik Responden	63
4.1.1	<i>Screening Question</i> berdasarkan Penggunaan Lazada.co.id	64
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	65
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	67
4.1.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Lamanya Penggunaan Lazada.co.id.....	67
4.2	Hasil Penelitian.....	68
4.2.1	Hasil Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	68
4.2.2	Hasil Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	76
4.2.3	Pengujian Hipotesis.....	78
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	83
5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran	90

5.2.1	Saran untuk Perusahaan (Aspek Praktis)	90
5.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya (Aspek Teoritis)	91
DAFTAR PUSTAKA		92
LAMPIRAN 1		96
LAMPIRAN 2		102
LAMPIRAN 3		105
LAMPIRAN 4		107