

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan, dan Lokasi Perusahaan.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan	1
1.1.3 Skala Usaha, Perkembangan Usaha, dan Strategi Secara Umum ..	1
1.1.4 Produk	3
1.1.5 Pengelolaan Sumber Daya	4
1.2 Latar Belakang Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Kegunaan Penelitian.....	17
1.5.1 Kegunaan Teoritis	17
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	18
1.6 Sistematika Penulisan.....	18
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	 19
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	19

2.1.1	Pemasaran	19
2.1.2	<i>Website Quality</i>	19
2.1.3	<i>E-satisfaction</i>	20
2.1.4	<i>Switching Barriers</i>	22
2.1.5	<i>E-trust</i>	23
2.1.6	<i>E-loyalty</i>	24
2.1.7	Hubungan <i>Website Quality, Switching Barriers, E-satisfaction, E-trust</i> terhadap <i>E-loyalty</i>	24
2.2	Penelitian Terdahulu	26
2.2.1	Ulasan Penelitian Terdahulu	26
2.2.2	Ulasan Jurnal Internasional	30
2.2.3	Ulasan Jurnal Nasional	34
2.3	Kerangka Pemikiran.....	38
2.4	Hipotesis Penelitian.....	41
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	41
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN		42
3.1	Jenis Penelitian.....	42
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	42
3.2.1	Operasional Variabel	42
3.2.2	Skala Pengukuran	47
3.3	Tahapan Penelitian	48
3.4	Populasi dan Sampel	49
3.4.1	Populasi.....	49
3.4.2	Sampel	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data	51
3.5.1	Data Primer	51
3.5.2	Data Sekunder	51
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	52
3.6.1	Uji Validitas	52
3.6.2	Uji Realibilitas.....	55
3.7	Teknis Analisis Data	56
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	56

3.7.2	Analisis <i>Struktural SEM- PLS</i>	58
3.7.3	Langkah – Langkah Analisis <i>SEM-PLS</i>	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		66
4.1	Pengumpulan Data	66
4.2	Karakteristik Responden	66
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	67
4.3	Hasil Penelitian	67
4.3.1	Analisis Deskriptif	67
4.3	Analisis SEM-PLS Versi 3.0	88
4.4.1	Pembuatan Measurement Model	88
4.4.2	Outer Model	89
4.4.3	Uji Struktural Model.....	93
4.5	Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	100
BAB V TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN		105
5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Saran.....	107
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	107
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	109
DAFTAR PUSTAKA		110
LAMPIRAN		