

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.6.1 Kegunaan Teoritis.....	11
1.6.2 Kegunaan Praktis	12
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	12
BAB II.....	13
2.1. Rangkuman Teori	13
2.1.1. <i>E-commerce</i>	13
2.1.2. Kualitas Website (Webqual 4.0).....	15
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	17
2.1.4. Loyalitas Pelanggan	19
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Kerangka Pemikiran	34
2.4. Hipotesis Penelitian	37
2.4. Ruang Lingkup Penelitian	37

2.4.1.	Variabel penelitian	37
2.4.2.	Lokasi dan Objek Penelitian	37
2.4.3.	Waktu dan Periode Penelitian	37
BAB III.....		38
3.1.	Karakteristik Penelitian.....	38
3.2.	Variabel Penelitian.....	39
3.2.1.	Variabel Independen	39
3.2.2.	Variabel Dependen	39
3.2.3.	Variabel Operasional	40
3.2.4.	Skala Pengukuran	43
3.3.	Tahapan Penelitian.....	44
3.4.	Pengumpulan Data dan Sumber Data	45
3.4.1.	Data Primer	46
3.4.2.	Data Sekunder.....	46
3.5.	Populasi, Sampel dan Alat Pengumpulan Data	46
3.6.	Validitas dan Reliabilitas	47
3.6.1.	Uji Validitas.....	47
3.6.2.	Uji Reliabilitas	49
3.7.	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	50
3.7.1.	<i>Multivariate Analysis</i>	50
3.7.2.	Teknik <i>Dependence</i> dan <i>Interdependence</i>	51
3.7.3.	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	53
3.7.4.	<i>Goodness-of-fit Test</i>	56
3.7.5.	<i>Partial Least Square (PLS)</i>	57
3.7.6.	<i>Importance Performance Map Analysis (IPMA)</i>	59
3.7.7.	Uji Hipotesis	61
3.7.8.	Model Struktural dan Model Pengukuran Penelitian.....	63
BAB IV		66
4.1.	Karakteristik Responden.....	66
4.1.1.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
4.1.2.	Karakteristik Berdasarkan Umur	67
4.1.3.	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	68

4.1.4.	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Kunjungan	69
4.1.5.	Karakteristik Berdasarkan Lokasi Domisili.....	70
4.2.	Analisis Deskriptif	70
4.2.1.	Rata-rata Presepsi Responden Terhadap Kualitas Website Dimensi <i>Usability</i>	71
4.2.2.	Rata-rata Presepsi Responden Terhadap Kualitas Website Dimensi <i>Information Quality</i>	72
4.2.3.	Rata-rata Presepsi Responden Terhadap Kualitas Website Dimensi <i>Service Interaction</i>	73
4.2.4.	Rata-rata Presepsi Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	74
4.2.5.	Rata-rata Presepsi Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	75
4.3.	Hasil Penelitian	75
4.3.1.	Evaluasi Model Pengukuran (Validitas dan Reliabilitas)	75
4.3.2.	Evaluasi Model Struktural (<i>R-Square</i>)	79
4.3.3.	Evaluasi Model Struktural (<i>Q-square</i>)	80
4.3.4.	Goodness-of-fit Test	81
4.3.5.	Evaluasi Model Struktural (<i>Importance Performance Map Analysis</i>)	82
4.3.6.	Evaluasi Model Struktural (<i>f-square</i>)	86
4.3.7.	Evaluasi Model Struktural (<i>T-statistic</i>).....	87
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian	91
4.4.1.	H1: Ada hubungan positif dan signifikan antara <i>Usability</i> (X1) dan Kepuasan Pelanggan (Y1)	92
4.4.2.	H2: Ada hubungan positif dan signifikan antara <i>Information Quality</i> (X2) dan Kepuasan Pelanggan (Y1)	92
4.4.3.	H3: Ada hubungan positif dan signifikan antara <i>Service Interaction</i> (X3) dan Kepuasan Pelanggan (Y1)	93
4.4.4.	H4: Ada hubungan positif dan signifikan antara Kepuasan Pelanggan (Y1) dan Loyalitas Pelanggan (Y2)	94
4.4.5.	H5: Ada hubungan positif dan signifikan antara <i>Usability</i> (X1) dan Loyalitas Pelanggan (Y2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y1) sebagai Mediator.....	94
4.4.6.	H6: Ada hubungan positif dan signifikan antara <i>Information Quality</i> (X2) dan Loyalitas Pelanggan (Y2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y1) sebagai Mediator	95

4.4.7.	H7: Ada hubungan positif dan signifikan antara <i>Service Interaction</i> (X3) dan Loyalitas Pelanggan (Y2) dengan Kepuasan Pelanggan (Y1) sebagai Mediator	96
BAB V.....		97
5.1.	Kesimpulan	97
5.2.	Saran	98
5.2.1.	Aspek Teoritis.....	98
5.2.2.	Aspek Praktis	98
DAFTAR PUSTAKA		100
LAMPIRAN.....		104