

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTO PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1. Profil Perusahaan .....	1
1.1.2. Visi Misi .....	1
1.1.3. Produk IndiHome.....	2
1.2. Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3. Perumusan Masalah.....	24
1.4. Tujuan Penelitian.....	25
1.5. Kegunaan Penelitian .....	25
1.5.1. Aspek Teoritis.....	25
1.5.2. Aspek Praktis .....	26
1.6. Sistematika Penulisan .....	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	28
2.1. Landasan Teori.....	28
2.1.1. Kualitas Pelayanan.....	28
2.1.2. Kualitas Pelayanan Elektronik ( <i>E-Service Quality</i> ) .....	28

2.1.3.	Dimensi <i>E-Service Quality</i> .....	29
2.1.4.	Kepuasan Pelanggan .....	30
2.1.5.	Kepuasan Pelanggan Elektronik ( <i>E-Customer Satisfaction</i> ) .....	31
2.1.6.	Dimensi <i>E-Customer Satisfaction</i> .....	31
2.1.7.	Loyalitas Pelanggan.....	33
2.1.8.	<i>E-Customer Loyalty</i> .....	33
2.1.9.	Dimensi <i>E-Customer Loyalty</i> .....	34
2.2.	Teori Hubungan Antar Variabel.....	35
2.2.1.	Hubungan antara <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i> .	35
2.2.2.	Hubungan antara <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> .....	35
2.2.3.	Hubungan antara <i>E-Customer Satisfaction</i> dengan <i>E-Customer Loyalty</i> 36	
2.2.4.	Hubungan antara <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i> dan <i>E-Customer Loyalty</i> .....	37
2.3.	Penelitian Terdahulu .....	38
2.4.	Kerangka Pemikiran .....	53
2.5.	Hipotesis Penelitian.....	54
2.6.	Ruang Lingkup Penelitian .....	54
2.6.1.	Variabel Penelitian.....	54
2.6.2.	Lokasi dan Objek Penelitian.....	55
BAB III METODE PENELITIAN .....		56
3.1.	Jenis Penelitian .....	56
3.2.	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	56
3.2.1.	Operasional Variabel .....	56
3.2.2.	Skala Pengukuran .....	61
3.3.	Tahapan Penelitian .....	61
3.4.	Populasi dan Sampel .....	62
3.4.1.	Populasi .....	62
3.4.2.	Sampel .....	63

3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	64
3.5.1. Data Primer .....	64
3.5.2. Data Sekunder.....	64
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	65
3.6.1. Uji Validitas.....	65
3.6.2. Uji Reliabilitas .....	67
3.7. Teknik Analisis Data .....	68
3.7.1. Analisis Deskriptid .....	68
3.7.2. <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....	69
3.7.3. <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	70
3.7.4. Pengujian Hipotesis .....	73
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
4.1. Karakteristik Responden .....	74
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	75
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	75
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	77
4.1.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Terakhir Kali Menggunakan Aplikasi myIndihome .....	78
4.2. Hasil Penelitian .....	79
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	100
4.3.1. <i>Structural Equation Model (SEM)</i> .....	100
4.3.2. Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> ).....	101
4.3.3. Pengukuran Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	106
4.3.4. <i>Predictive Relevance</i> .....	108
4.3.5. Uji Hipotesis .....	108
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>112</b>

5.1. Kesimpulan.....	112
5.2. Saran.....	114
5.2.1. Bagi Perusahaan.....	114
5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	115
DAFTAR PUSTAKA .....	117
LAMPIRAN.....	122