

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penulisan.....	1
1.1.1. Gojek.....	1
1.1.2. Gopay.....	2
1.1.1. Logo Perusahaan	2
1.2. Latar Belakang.....	3
1.3. Perumusan Masalah	11
1.4. Pertanyaan Penulisan	12
1.5. Tujuan Penulisan	12
1.6. Manfaat Penulisan	13
1.6.1. Aspek Praktis	13
1.6.2. Aspek Akademis	13
1.7. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN.....	15
2.1. Tinjauan Teori	15
2.1.1. Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.2. Perilaku Konsumen	15
2.1.3. E-Service Quality	16
2.1.4. Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	18
2.1.5. Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>).....	20
2.1.6. Teori Hubungan Antar Variabel.....	21
2.1.7. Penulisan Terdahulu	24
2.2. Kerangka Pemikiran.....	31
2.3. Hipotesis Penulisan	32
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1. Jenis Penulisan.....	33
3.2. Operasional Variabel	35
3.3. Tahapan Penulisan.....	38
3.4. Populasi dan Sampel.....	40
3.4.1. Populasi.....	40
3.4.2. Sampel.....	40
3.5. Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	42
3.5.1. Pengumpulan Data	42
3.5.2. Sumber Data.....	42

3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	42
3.6.1. Uji Validitas.....	42
3.6.2. Reliabilitas	45
3.7. Teknik Analisis Data.....	46
3.7.1. Teknik Analisis Deskriptif	46
3.7.2. Uji Asumsi Klasik	49
3.7.3. <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	49
3.7.4. Uji Fit (<i>Goodness-Of-Fit</i>).....	51
3.7.5. Uji Hipotesis	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Karakteristik Responden (Sampel).....	53
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis kelamin ..	53
4.1.2. Karakteristik Berdasarkan Usia	54
4.1.3. Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	55
4.1.4. Karakteristik Berdasarkan Penggunaan Internet (Hari)	55
.....	55
4.1.5. Karakteristik Berdasarkan Penggunaan Gopay	56
(Sebulan).....	56
4.2. Hasil Penulisan.....	57
4.2.1. Hasil Penulisan Analisis Deskriptif.....	57
4.2.2. Uji Normalitas	63
4.2.3. Uji <i>Measurement Model</i>	64
4.2.4. Uji <i>Goodness of Fit</i>	66
4.2.5. Uji Hipotesis	68
4.3. Pembahasan Hasil Penulisan	69
4.3.1. Hipotesis kesatu	69
4.3.2. Hipotesis kedua	70
4.3.3. Hipotesis ketiga	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1. Kesimpulan.....	73
5.2. Saran	75
5.2.1. Saran untuk Perusahaan.....	75
5.2.2. Saran untuk Penulis Selanjutnya	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	84