

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitan.....	13
1.6.1 Aspek Teoritis.....	13
1.6.2 Aspek Praktis .....	13
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu .....	15
2.1.1 <i>E-Service Quality</i> .....	15
2.1.2 Customer Satisfaction .....	17
2.1.3 Customer Loyalty .....	18
2.1.4 Hubungan <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	19
2.1.5 Hubungan <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	19
2.1.6 Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	20
2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	20
2.2 Kerangka Pemikiran .....	29

2.3 Hipotesis Penelitian.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	33
3.3 Tahapan Penelitian .....	36
3.4 Populasi dan Sampel .....	38
3.4.1 Populasi.....	38
3.4.2 Sampel.....	38
3.4.3 Teknik Sampling.....	39
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	40
3.5.1 Pengumpulan Data.....	40
3.5.2 Sumber Data .....	40
3.6 Validasi dan Reliabilitas.....	40
3.6.1 Validasi .....	40
3.6.2 Reliabilitas .....	42
3.7 Teknik Analisis Data .....	44
3.7.1 <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	44
3.7.2 Uji Fit ( <i>Goodness-Of-Fit</i> ).....	45
3.7.3 Pengujian Hipotesis .....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	<b>48</b>
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	50
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Layanan OVO ...	50
4.2 Hasil Penelitian.....	<b>51</b>
4.2.1 Uji Normalitas .....	51
4.2.2 Uji <i>Measurement Model</i> .....	53
4.2.3 Uji Kecocokan Model .....	56
4.2.4 Pengujian Hipotesis .....	57

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	58
4.3.1 Hipotesis Kesatu .....	58
4.3.2 Hipotesis Kedua .....	59
4.3.3 Hipotesis Ketiga.....	60
4.3.4 Hipotesis Keempat.....	60
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
5.2.1 Saran untuk Perusahaan .....	63
5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya .....	64
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>72</b>