

## DAFTAR ISI

<b>PENGARUH E-SERVICE QUALITY TERHADAP E-CUSTOMER SATISFACTION DAN E-CUSTOMER LOYALTY PADA OYO INDONESIA</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xviii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.1.2 Produk dan Layanan.....	3
<b>1.2 Latar Belakang Penelitian</b> .....	<b>3</b>
1.3 Identifikasi Masalah .....	20
1.4 Tujuan Penelitian .....	20
1.5 Kegunaan Penelitian.....	21
1.5.1 Aspek Praktis .....	21
1.5.2 Aspek Teoritis.....	21
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	21
1.7 Sistematika Penulisan.....	21
<b>BAB II</b> .....	<b>23</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>23</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	23
2.1.1 Pemasaran.....	23
2.1.2 Manajemen Pemasaan .....	23
2.1.3 Kualitas Layanan .....	24
2.1.4 E-Service Quality .....	25
2.1.5 Kepuasan Pelanggan .....	26

2.1.6 E-Customer Satisfaction.....	27
2.1.7 Loyalitas Pelanggan .....	28
2.1.8 E-Customer Loyalty .....	28
2.1.9 Hubungan antara E-Service Quality dengan E-Customer Satisfaction.....	30
2.1.10 Hubungan antara E-Service Quality dengan E-Customer Loyalty .....	31
2.2 Penelitian Terdahulu .....	32
2.3 Kerangka Pemikiran.....	56
2.4 Hipotesis Penelitian.....	57
2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	58
2.5.1 Variabel Penelitian.....	58
2.5.2 Lokasi dan Objek Penelitian .....	58
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian.....	58
<b>BAB III.....</b>	<b>59</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>59</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	59
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	59
3.2.1 Operasional Variabel.....	59
3.2.2 Skala Pengukuran.....	64
3.3 Tahapan Penelitian .....	64
3.4 Populasi dan Sampel .....	65
3.4.1 Populasi .....	65
3.4.2 Sampel.....	66
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	67
3.5.1 Data Primer.....	67
3.5.2 Data Sekunder.....	68
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	68
3.6.1 Uji Validitas.....	68
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	70
3.7 Teknik Analisis Data.....	71
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	71
3.7.2 Structural Equation Model (SEM).....	74
3.7.3 Partial Least Square (PLS) .....	75
3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	77
<b>BAB IV .....</b>	<b>79</b>

<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>79</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	79
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	79
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	80
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	81
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	82
4.2 Hasil Penelitian .....	83
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	83
4.2.2 Structural Equation Model (SEM) .....	97
4.2.3 Partial Least Square (PLS) .....	98
4.2.4 Pengujian Hipotesis.....	106
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	108
4.3.1 Pembahasan Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> ( $X_1$ ).....	108
4.3.2 Pembahasan Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Customer Satisfaction</i> ( $Y_1$ ).....	109
4.3.3 Pembahasan Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Customer Loyalty</i> ( $Y_2$ ) .....	111
4.3.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	112
<b>BAB V.....</b>	<b>115</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>115</b>
5.1 Kesimpulan.....	115
5.2 Saran.....	116
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan .....	116
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	117
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>119</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>122</b>