

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
BAB I	PENDAHULUAN
1.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian 9
1.2.	Latar Belakang Penelitian 13
1.3.	Perumusan Masalah 19
1.4.	Tujuan Penelitian 19
1.5.	Manfaat Penelitian 20
1.6.	Ruang Lingkup Penelitian..... 21
1.7.	Sistematika Penulisan 21
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS PENELITIAN
2.1.	Kajian Pustaka 23
2.1.1.	Kualitas Pelayanan Elektronik 23
2.1.1.1.	Pengertian Kualitas Pelayanan Elektronik..... 23
2.1.1.2.	Karakteristik Pelayanan 27
2.1.1.3.	Strategi Kualitas Pelayanan 29
2.1.1.4.	Dimensi Kualitas Pelayanan Elektronik 32
2.1.2.	Kepuasan Pelanggan 35
2.1.2.1.	Pengertian Kepuasan Pelanggan 35
2.1.2.2.	Atribut Kepuasan Pelanggan..... 38
2.1.2.3.	Pengukuran Kepuasan Pelanggan 39
2.1.2.4.	Srategi Kepuasan Pelanggan 40
2.1.2.5.	Dimensi Kepuasan Pelanggan..... 41
2.1.3.	Citra Perusahaan 42
2.1.3.1.	Pengertian Citra Perusahaan 42
2.1.3.2.	Peranan Citra Perusahaan..... 43

2.1.3.3.	Manfaat Citra Perusahaan	44
2.1.4.	Loyalitas Pelanggan	46
2.1.4.1.	Pengertian Loyalitas Pelanggan	46
2.1.4.2.	Karakteristik Loyalitas Pelanggan	48
2.1.4.3.	Pengukuran Loyalitas Pelanggan	49
2.2.	Penelitian Terdahulu	50
2.3.	Kerangka Pemikiran.....	53
2.4.	Hipotesis Penelitian.....	54
BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1.	Jenis Penelitian.....	55
3.2.	Operasionalisasi Variabel	55
3.3.	Populasi dan Sampel	57
3.4.	Pengumpulan Data	58
3.5.	Analisis Data	58
3.5.1.	Pengujian Data	58
3.5.2.	Analisa Deskriptif	60
3.5.3.	Analisis Kuantitatif	61
3.5.4.	Tahapan Analisis Jalur	61
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Deskripsi Data Penelitian.....	65
4.1.1.	Karakteristik Responden	65
4.1.2.	Analisa Deskriptif	66
4.1.3.	Statistik Deskriptif	72
4.2.	Pengujian Keabsahan Data.....	73
4.2.1	Uji Validitas Data.....	73
4.2.2.	Uji Realibilitas Data	76
4.2.3	Uji Normalitas.....	78
4.2.4	Uji Asumsi Klasik	79
4.3.	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	82

4.3.1.	Analisa Korelasi.....	83
4.3.2.	Analisis Regresi Substruktur 1.....	86
4.3.3	Analisis Regresi Substruktur 2.....	89
4.3.4	Analisis Regresi Substruktur 3.....	92
4.3.5	Uji Beda	99
4.4.	Pembahasan Hasil Penelitian	105
BAB III KESIMPULAN, KELEMAHAN DAN SARAN		
5.1.	Kesimpulan	111
5.2.	Kelemahan Penelitian	112
5.3.	Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA		