

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1. Logo Perusahaan .....	3
1.1.2. Visi & Misi Perusahaan .....	3
1.2.    Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3.    Rumusan Masalah .....	10
1.4.    Pertanyaan Penelitian .....	11
1.5.    Tujuan Penelitian .....	11
1.6.    Manfaat Penelitian .....	11
1.7.    Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II .....</b>	<b>13</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1.    Manajemen Pemasaran.....	13
2.2. <i>E-Commerce</i> .....	14
2.3. <i>Customer Experience</i> .....	15
2.4. <i>Customer Loyalty</i> .....	17
2.5. <i>Trust</i> .....	18

2.6.	Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Trust</i> .....	19
2.7.	Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	20
2.8.	Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	20
2.9.	Penelitian Terdahulu .....	21
2.10.	Kerangka Pemikiran.....	27
2.11.	Ruang Lingkup Penelitian.....	28
<b>BAB III.....</b>		<b>29</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
3.1.	Jenis Penelitian.....	29
3.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.3.	Operasional Variabel.....	31
3.4.	Tahapan Penelitian .....	34
3.5.	Populasi dan Sampel .....	36
3.5.1.	Populasi .....	36
3.5.2.	Sampel.....	36
3.6.	Teknik Pengujian Data.....	37
3.6.1.	Uji Validitas .....	37
3.6.2.	Uji Reliabilitas .....	40
3.7.	Teknik Analisis Data.....	41
3.7.1.	Analisis Deskriptif .....	41
3.7.2.	<i>Method of Successive Interval</i> .....	43
3.7.3.	Uji Asumsi Klasik.....	44
3.7.4.	Regresi Linear Berganda.....	45
3.7.5.	Pengujian Hipotesis.....	46
<b>BAB IV .....</b>		<b>49</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>49</b>
4.1.	Identitas Responden .....	49
4.1.1.	Pertanyaan Saringan.....	49
4.1.2.	Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	50
4.1.3.	Identitas Responden Berdasarkan Usia.....	51

4.1.4.	Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	51
4.1.5.	Identitas Responden Berdasarkan Domisili .....	52
4.2.	Analisis Deskriptif .....	53
4.2.1.	Rekapitulasi Analisis Deskriptif <i>Customer Experience</i> .....	54
4.2.2.	Rekapitulasi Analisis Deskriptif <i>Trust</i> .....	64
4.2.3.	Rekapitulasi Analisis Deskriptif <i>Customer Loyalty</i> .....	70
4.3.	<i>Method of Successive Interval</i> (MSI) .....	79
4.4.	Uji Asumsi Klasik .....	79
4.4.1.	Uji Normalitas .....	79
4.4.2.	Uji Multikolinearitas .....	82
4.4.3.	Uji Heteroskedastisitas .....	83
4.5.	Regresi Linear Berganda .....	84
4.6.	Uji Hipotesis .....	85
4.6.1.	Uji Parsial .....	85
4.6.2.	Uji Simultan .....	87
4.6.3.	Koefisien Determinasi .....	87
4.6.4.	Analisis Jalur .....	89
4.7.	Pembahasan .....	91
<b>BAB V</b>	.....	<b>98</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>98</b>
5.1.	Kesimpulan .....	98
5.2.	Saran .....	98
5.2.1.	Saran Praktis .....	98
5.2.2.	Saran Teoretis .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN</b>	.....	<b>107</b>