

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.4 Sistem Penjualan Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang.....	2
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Gambaran Umum Objek Penelitian	16
1.5.1 Aspek Teoritis	16
1.5.2 Aspek Praktisi.....	16
1.6 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Tinjauan Pustaka	18
2.1.1 E-Business	18
2.1.2 E-Marketing	18
2.1.3 E-Commerce.....	18
2.1.4 E-Service Quality (Kualitas Layanan Elektronik).....	19
2.1.5 Dimensi E-Service Quality (Kualitas Layanan Elektronik)	20
2.1.6 E-Customer Satisfaction (Kepuasan Elektronik)	20
2.1.7 Dimensi E-Customer Satisfaction (Kepuasan Elektronik)	21

2.1.8	<i>E-Customer Loyalty</i> (Loyalitas Elektronik)	21
2.1.9	Dimensi <i>E-Customer Loyalty</i> (Loyalitas Elektronik)	22
2.2	Penelitian Terdahulu	23
2.3	Hubungan antar Variabel	38
2.3.1	Hubungan antara <i>E-Service</i> terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i>	38
2.3.2	Hubungan antara <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> ..	38
2.3.3	Hubungan antara <i>E-Customer Satisfaction</i> terhadap <i>E-Customer loyalty</i>	38
2.4	Kerangka Pemikiran	39
2.5	Hipotesis Penelitian	42
2.6	Ruang Lingkup Penelitian	43
BAB III	METODE PENELITIAN	44
3.1	Jenis Penelitian	44
3.1.1	Variabel Operasional	44
3.1.2	Skala Pengukuran	48
3.2	Tahapan Penelitian	49
3.3	Populasi dan Sampel	50
3.3.1	Populasi	50
3.3.2	Sampel	50
3.4	Teknik Pengumpulan Data	51
3.4.1	Data Primer	51
3.4.2	Data Sekunder	52
3.5	Teknik Analisis Data	52
3.5.1	Analisis Deskriptif	52
3.6	Metode Analisis	54
3.6.1	Definisi dan konsep dasar <i>Partial Least Square</i> (PLS)	54
3.6.2	Uji Normalitas Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	54
3.6.3	Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>)	56
3.6.4	Pengujian Hipotesis	56
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	58
4.1	Metode Analisis	58
4.2	Karakteristik Responden	59
4.2.1	Metode Analisis Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.3	Hasil Penelitian	63

4.3.1	Analisis Deskriptif.....	63
4.4	Hasil Analisis <i>Path</i> menggunakan <i>Smart PLS SEM</i>	87
4.4.1	Hasil Model Pengukuran (<i>outer model</i>)	87
4.5	Uji Hipotesis	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		99
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran	101
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	101
5.2.2	Saran Bagi Peneliti.....	102
DAFTAR PUSTAKA		103
LAMPIRAN.....		105