

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2    Latar Belakang .....	2
1.3    Perumusan Masalah .....	10
1.4    Tujuan Penelitian .....	13
1.5    Manfaat Penelitian .....	14
1.6    Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....	16
2.1    Tinjauan Pustaka Penelitian.....	16
2.1.1    Teori-Teori Terkait Penelitian .....	16
2.1.2    Penelitian Terdahulu .....	21
2.2    Kerangka Pemikiran dan Hipotesis.....	32
2.2.1.    Kerangka Pemikiran.....	32
2.2.2.    Hipotesis Penelitian .....	35
BAB III METODE PENELITIAN .....	39
3.1.    Jenis Penelitian .....	39
3.2.    Operasionalisasi Variabel dan Skala Penelitian.....	40
3.2.1.    Operasionalisasi Variabel .....	40
3.2.2.    Skala.....	50

3.3.	Tahapan Penelitian.....	50
3.4.	Populasi dan Sampel.....	52
3.4.1.	Populasi.....	52
3.4.2.	Sampel.....	52
3.5.	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	53
3.5.1.	Sumber Data Primer.....	53
3.5.2.	Sumber Data Sekunder.....	54
3.6.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	54
3.6.1.	Uji Validitas .....	54
3.6.2.	Uji Reliabilitas .....	55
3.7.	Teknik Analisis Data .....	56
3.7.1.	Teknis Analisis Deskriptif .....	56
3.7.2.	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	57
3.7.3.	Pengujian Hipotesis .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>61</b>
4.1.1.	Karakteristik Responden.....	61
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	62
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	63
4.1.5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku .....	64
4.1.6.	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Bermain Game/Video Streaming .....	65
4.2.	Tanggapan Responden.....	66
4.2.1.	Tanggapan Responden Terhadap Apps Design. ....	66
4.2.2.	Tanggapan Responden Terhadap Security & Privacy. ....	68
4.2.3.	Tanggapan Responden Terhadap Fulfillment. ....	69
4.2.4.	Tanggapan Responden Terhadap Customer Service.....	71
4.2.5.	Tanggapan Responden Terhadap E-Service Quality. ....	72
4.2.6.	Tanggapan Responden Terhadap Customer Satisfaction.....	73

4.2.7.	Tanggapan Responden Terhadap Re Use Apps.....	75
4.3.	Hasil Pengujian Model Struktural Partial Least Square.....	77
4.3.1.	Pengujian Measurement Model (Outer Model).....	79
4.3.2.	Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	84
4.3.3.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
<b>BAB V</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>100</b>
5.1.	Kesimpulan.....	100
5.2.	Saran.....	101
5.2.1.	Aspek Praktis.....	101
5.2.2.	Aspek Teoritis.....	102
<b>LAMPIRAN I.....</b>		<b>104</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>113</b>