

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.1.1. <i>E-Service Quality</i>	15
2.1.2. <i>E-Trust</i>	19
2.1.3. <i>E-Customer Loyalty</i>	21
2.1.4. <i>E-Customer Satisfaction</i>	22
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31

3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	313.3
Populasi dan Sampel	353.4
Jenis dan Sumber Data	373.5
Teknik Pengumpulan Data	373.6
Teknik Analisis Data	383.7 Uji
Validitas dan Reliabilitas	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Karakteristik Responden	45
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	45
4.1.3	K
arakteristis responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
4.1.4 Jumlah Transaksi di DANA	46
4.2 Hasil Penelitian	47
4.2.1 Uji Analisis Statistik Deskriptif	47
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	48
4.2.3 Uji Hipotesis	56
4.2.4 Analisis Jalur.....	64
4.3 Pembahasan.....	66
BAB V PENUTUP	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	84