

DAFTAR ISI

PENGARUH <i>E-SERVICE QUALITY</i> TERHADAP <i>CUSTOMER SATISFACTION</i> DAN <i>CUSTOMER LOYALTY</i> PADA APLIKASI HALODOC	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Halodoc.....	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	2
1.1.3 Layanan Halodoc	2
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Pertanyaan Penelitian	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	13
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	15
2.1.1 Pemasaran	15
2.1.2 Pemasaran Jasa	16

2.1.3 Perilaku Konsumen.....	16
2.1.4 Service Quality	17
2.1.5 E-Service Quality.....	18
2.1.6 Customer Satisfaction	20
2.1.7 Customer Loyalty	20
2.1.8 Hubungan antara E-Service Quality terhadap Customer Satisfaction .	21
2.1.9 Hubungan antara E-Service Quality terhadap Customer Loyalty	21
2.1.10 Hubungan antara Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	21
2.1.11 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Kerangka Pemikiran	29
2.3 Hipotesis Penelitian	30
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Jenis penelitian	31
3.2 Operasional Variabel	32
3.3 Tahapan Penelitian	35
3.4 Populasi dan Sampel	36
3.4.1 Populasi.....	36
3.4.2 Sampel	36
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	37
3.5.1 Sumber Data	37
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	37
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas	38
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Reliabilitas	40
3.7 Teknik Analisis Data	41
3.7.1 Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM).....	41
3.7.2 Pengujian Hipotesis	44
BAB IV	45

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Karakteristik Responden	45
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	46
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	46
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Domisili.....	47
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	48
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Status/Pekerjaan	49
4.1.6 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	49
4.1.7 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	50
4.2 Hasil Penelitian.....	51
4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran	51
4.2.2 Evaluasi Model Struktural	55
4.2.3 Uji Kecocokan Model.....	56
4.2.4 Uji Hipotesis	57
4.3 Pembahasan Penelitian	59
4.4 Implikasi Manajerial.....	61
BAB V.....	63
KESIMPULAN DAN SARAN.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	63
5.2.1 Saran Praktis	63
5.2.2 Saran Teoritis	65
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	73