

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II PAPER I: ANALISIS WEBSITE QUALITY, TRUST DAN LOYALTY DARI ONLINE SHOP	6
2.1 PENDAHULUAN	6
2.2 TINJAUAN PUSTAKA	9
2.2.1 Perilaku Konsumen	9
2.2.2 Kualitas Situs Web (<i>Website Quality</i>)	9
2.2.3 Kepercayaan Pelanggan (<i>Customer Trust</i>)	9
2.2.4 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer loyalty</i>)	10
2.2.5 Hipotesis	10
2.3 KERANGKA PENELITIAN	11
2.4 METODOLOGI	12
2.5 HASIL DAN DISKUSI	12
2.6 HASIL TES HIPOTESIS	17
2.7 KESIMPULAN	19
DAFTAR PUSTAKA	21
BAB III ANALISIS KUALITAS WEBSITE DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELAGGAN ONLINE SHOP	23
3.1 PENDAHULUAN	23
3.2 TINJAUAN PUSTAKA	26
3.2.1 Kualitas Situs Web (<i>Website Quality</i>)	26
3.2.2 Kepercayaan Pelanggan (<i>Customer Trust</i>)	26
3.2.3 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	27
3.3 KERANGKA PENELITIAN	28
3.4 METODOLOGI	29

3.5 HASIL DAN DISKUSI.....	30
3.6 HASIL TES HIPOTESIS	35
3.7 KESIMPULAN	36
DAFTAR PUSTAKA.....	38
BAB IV KESIMPULAN	41
4.1 KESIMPULAN PAPER I	41
4.2 KESIMPULAN PAPER 2.....	41
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN.....	47
Lampiran 1: Kuisioner.....	47
Lampiran 2: Output SmartPLS.....	51
Lampiran 3: Tabulasi Data 100 Responden	53