

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Tujuan, Visi, dan Misi Perusahaan	2
1.1.3 Produk dan Layanan Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Pertanyaan penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Aspek Praktis.....	12
1.5.2 Aspek Akademis.....	12
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	13
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	14
2.1.1 Pengertian Manajemen Operasi.....	14

2.1.2 Pengertian Sepuluh Keputusan Strategi Manajemen Operasi	15
2.1.3 Pengertian Kualitas.....	16
2.1.4 Pengertian E-Service Quality	17
2.1.5 Pengertian Jasa	18
2.1.6 Pengertian Customer Satisfaction.....	20
2.1.7 Pengertian Continuance Intention	21
2.1.8 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
2.3 Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.1.1 Berdasarkan Metode	34
3.1.2 Berdasarkan Tujuan.....	34
3.1.3 Berdasarkan Strategi Penelitian.....	35
3.1.4 Berdasarkan Unit Analisis	35
3.1.5 Berdasarkan Keterlibatan Penelitian	35
3.1.6 Berdasarkan Latar Penelitian.....	35
3.1.7 Berdasarkan Waktu Pelaksanaan.....	35
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	36
3.3 Tahapan Penelitian	39
3.4 Populasi dan Sampel	41
3.4.1 Populasi	41
3.4.2 Sampel	41
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	42
3.5.1 Pengumpulan Data.....	42
3.5.2 Sumber Data	42

3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.6.1 Uji Validitas.....	43
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.7 Teknik Analisis Data	51
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	51
3.7.2 Analisis Multivariat	53
3.7.3 Structural Equation Modeling (SEM).....	53
3.7.4 Model Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS)	54
3.7.5 Pengukuran Model Outer (<i>Outer Model</i>)	55
3.7.6 Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>).....	56
3.8. Uji Hipotesis.....	57
BAB IV	61
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Karakteristik Responden	61
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	63
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	64
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	65
4.2 Hasil Penelitian	65
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	66
4.2.2 Uji Normalitas	75
4.2.3 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	76
4.2.4 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	85
4.2.5 Uji Hipotesis	94
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	101
BAB V	109

KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran.....	110
5.2.1 Saran Praktis	110
5.2.2 Saran Teoritis.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	112
LAMPIRAN.....	117