

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1. Visi Misi	3
1.2 Latar Belakang	4
1.3 Perumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Aspek Teoritis	10
1.5.2 Aspek Praktis	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
<b>BAB II</b>	<b>12</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b>	<b>12</b>
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan Elektronik (E-Service Quality)	12
2.1.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Elektronik	12
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	14
2.1.2.1 Dimensi Kepuasan Pelanggan	15

2.1.3	Loyalitas Pelanggan	16
2.1.3.1	Dimensi Loyalitas Pelanggan	17
2.1.4	Hubungan E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.1.5.	Hubungan E-Service Quality terhadap Loyalitas Pelanggan	18
2.1.6.	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	19
2.1.7.	Penelitian Terdahulu	19
2.2	Kerangka Pemikiran	25
2.3	Hipotesis Penelitian	26
<b>BAB III</b>		<b>27</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>		<b>27</b>
3.1	Jenis Penelitian	27
3.2	Operasionalisasi Variabel	28
3.2.1	Variabel Operasional	28
3.2.2	Skala Pengukuran	31
3.3	Tahapan Penelitian	32
3.4	Populasi dan Sampel	34
3.4.1	Populasi	34
3.4.2	Sampel	34
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	35
3.5.1	Data Primer	35
3.5.2	Data Sekunder	35
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas	35
3.6.1	Uji Validitas	35
3.6.2	Uji Reliabilitas	37
3.7.	Teknik Analisis Data	39
3.7.1.	Structural Equation Modelling (SEM)	39
3.7.2	Partial Least Square	41

3.7.3 Uji Hipotesis	41
<b>BAB IV</b>	<b>43</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	<b>43</b>
4.1 Karakteristik Responden	43
4.2 Hasil Penelitian	48
4.2.1. Analisis Deskriptif	48
4.2.2 Variabel E-Service Quality	48
4.3 Analisis SEM – PLS	55
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	66
<b>BAB V</b>	<b>69</b>
<b>PENUTUP</b>	<b>69</b>
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran	70
5.2.1 Saran untuk perusahaan	70
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>71</b>