

## DAFTAR ISI

|                                             |             |
|---------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                  | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>              | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>              | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                  | <b>iv</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                        | <b>vi</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                       | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                      | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                   | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                    | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                | <b>xv</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>               | <b>1</b>    |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....    | 1           |
| 1.2 Latar Belakang .....                    | 2           |
| 1.3 Rumusan Masalah .....                   | 11          |
| 1.4 Pertanyaan Penelitian.....              | 12          |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                 | 13          |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                | 14          |
| 1.6.1 Manfaat Teoritis.....                 | 14          |
| 1.6.2 Manfaat Praktis .....                 | 15          |
| 1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir ..... | 15          |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>         | <b>17</b>   |
| 2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu .....    | 17          |

|                                        |                                                   |           |
|----------------------------------------|---------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.1.                                 | Manajemen Operasi .....                           | 17        |
| 2.1.2.                                 | Sepuluh Keputusan Manajemen Operasi .....         | 17        |
| 2.1.3.                                 | Manajemen Kualitas .....                          | 20        |
| 2.1.4.                                 | Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) ..... | 21        |
| 2.1.5.                                 | Kualitas Layanan <i>Elektronik</i> .....          | 21        |
| 2.1.6.                                 | Kepuasan Pelanggan .....                          | 23        |
| 2.1.7.                                 | Keluhan Pelanggan .....                           | 23        |
| 2.1.8.                                 | Loyalitas Pelanggan .....                         | 24        |
| 2.2.                                   | Penelitian Terdahulu .....                        | 25        |
| 2.3.                                   | Kerangka Penelitian .....                         | 36        |
| 2.4                                    | Hipotesis Penelitian .....                        | 39        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> |                                                   | <b>43</b> |
| 3.1                                    | Jenis Penelitian .....                            | 43        |
| 3.2                                    | Jenis Variabel dan Skala Pengukuran .....         | 44        |
| 3.2.1                                  | Jenis Variabel .....                              | 44        |
| 3.2.2                                  | Skala Pengukuran .....                            | 45        |
| 3.3                                    | Operasional Variabel .....                        | 46        |
| 3.4                                    | Tahapan Penelitian .....                          | 60        |
| 3.5                                    | Populasi dan Sampel .....                         | 63        |
| 3.5.1                                  | Populasi .....                                    | 63        |
| 3.5.2                                  | Sampel .....                                      | 63        |
| 3.6                                    | Pengumpulan Data dan Sumber Data .....            | 66        |
| 3.7                                    | Uji Validitas dan Reabilitas .....                | 66        |
| 3.7.1                                  | Uji Validitas .....                               | 66        |
| 3.7.2                                  | Uji Reabilitas .....                              | 69        |

|                                                                       |           |
|-----------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.8 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....                 | 70        |
| 3.8.1 Analisis Data <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....           | 71        |
| 3.8.2 Uji Hipotesis.....                                              | 74        |
| 3.8.3 <i>Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA)</i> .....  | 75        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                    | <b>79</b> |
| 4.1 Karakteristik Responden .....                                     | 79        |
| 4.1.1 Karakteristik berdasarkan umur .....                            | 79        |
| 4.1.2 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin .....                   | 80        |
| 4.1.3 Karakteristik berdasarkan Asal Daerah.....                      | 81        |
| 4.1.4 Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir .....             | 82        |
| 4.1.5 Karakteristik berdasarkan pekerjaan .....                       | 82        |
| 4.1.6 Karakteristik berdasarkan penghasilan .....                     | 83        |
| 4.1.7 Karakteristik berdasarkan frekuensi penggunaan .....            | 84        |
| 4.2 Hasil penelitian.....                                             | 84        |
| 4.2.1 Analisi Deskriptif .....                                        | 84        |
| 4.2.2 Tanggapan responden mengenai <i>reliability</i> .....           | 84        |
| 4.2.3 Tanggapan responden mengenai <i>responsiveness</i> .....        | 86        |
| 4.2.4 Tanggapan responden mengenai <i>personalization</i> .....       | 87        |
| 4.2.5 Tanggapan responden mengenai <i>trust</i> .....                 | 88        |
| 4.2.6 Tanggapan responden mengenai <i>web design</i> .....            | 89        |
| 4.2.7 Tanggapan responden mengenai <i>service quality</i> .....       | 90        |
| 4.2.8 Tanggapan responden mengenai <i>customer satisfaction</i> ..... | 91        |
| 4.2.9 Tanggapan responden mengenai <i>customer complaint</i> .....    | 92        |
| 4.2.10 Tanggapan responden mengenai <i>customer loyalty</i> .....     | 93        |
| 4.3 Analisis Partial Least Square .....                               | 95        |

|                                                              |            |
|--------------------------------------------------------------|------------|
| 4.3.1 Uji Normalitas Data .....                              | 95         |
| 4.3.2 Evaluasi <i>outer</i> model.....                       | 97         |
| 4.3.3 Evaluasi <i>Inner Models</i> .....                     | 109        |
| 4.3.4 Uji Hipotesis (bootstrapping) .....                    | 113        |
| 4.3.5 Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA)..... | 115        |
| 4.3.6 Hasil penelitian dan pembahasan .....                  | 119        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>                      | <b>128</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....                                        | 128        |
| 5.2. Saran.....                                              | 131        |
| 5.2.1. Aspek Praktis .....                                   | 131        |
| 5.2.2. Aspek Teoritis .....                                  | 131        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                  | <b>132</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                         | <b>144</b> |