

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
1.1. Objek Penelitian	1
1.1.1. Profil Perusahaan	1
1.1.2. Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.3. Layanan dan Produk	2
1.2. Latar Belakang Masalah	6
1.3. Perumusan Masalah	13
1.4. Pertanyaan Penelitian	15
1.5. Tujuan Penelitian	16
1.6. Manfaat Penelitian	17
1.6.1. Aspek Akademis	17
1.6.2. Aspek Praktik	17
1.7. Sistematika Penulisan	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	19
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian	19
2.1.1. Manajemen Operasi	19
2.1.2. Manajemen kualitas	19
2.1.3. <i>E-Service Quality</i>	19
2.1.4. <i>E-Satisfaction</i>	22
2.1.5. <i>E-Loyalty</i>	23
2.2. Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka Pemikiran	35
2.4. Hipotesis Penelitian	37
2.4.1. <i>E-TailQ</i> dan <i>E-Loyalty</i>	37
2.4.2. <i>E-TailQ</i> dan <i>E-Satisfaction</i>	38
2.4.3. Peran Mediasi <i>E-Satisfaction</i>	39

BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Jenis Penelitian.....	41
3.2. Operasional Variabel	42
3.3. Tahapan Penelitian.....	46
3.4. Populasi dan Sampel.....	48
3.4.1. Populasi.....	48
3.4.2. Sampel.....	48
3.5. Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	49
3.5.1. Pengumpulan Data.....	49
3.5.2. Sumber Data	50
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
3.6.1. Uji Validitas	51
3.6.2. Uji Reliabilitas	53
3.7. Teknik Analisis Data	54
3.7.1. Analisis Deskriptif.....	54
3.7.2. Analisis Multivariat	55
3.7.3. <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	56
3.8. <i>Importance-Performance Map Analysis (IPMA)</i>	60
3.9. Uji Hipotesis	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	62
4.1. Karakteristik Responden	62
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	63
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi Pekerjaan	64
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	64
4.1.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service	65
4.2. Hasil Penelitian.....	66
4.2.1. Analisis Deskriptif.....	66
4.2.2. Uji Normalitas	80
4.2.3. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	81
4.2.4. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	89
4.2.5. Pengujian Hipotesis.....	94
4.2.6. <i>Importance and Performances Map Analysis (IPMA)</i>.....	99

4.3.1.	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>E-Loyalty</i>	101
4.3.2.	Pengaruh <i>Privacy and Security</i> terhadap <i>E-Loyalty</i>	102
4.3.3.	Pengaruh <i>Website Design</i> terhadap <i>E-Loyalty</i>	102
4.3.4.	Pengaruh <i>Customer Service and Support</i> terhadap <i>E-Loyalty</i>	102
4.3.5.	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	103
4.3.6.	Pengaruh <i>Privacy and Security</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	103
4.3.7.	Pengaruh <i>Website Design</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	104
4.3.8.	Pengaruh <i>Customer Service and Support</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	104
4.3.9.	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>E-Loyalty</i>	105
4.3.10.	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> memediasi antara <i>Reliability</i> dan <i>E-Loyalty</i>	105
4.3.11.	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> memediasi antara <i>Privacy and Security</i> dan <i>E-Loyalty</i>	106
4.3.12.	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> memediasi antara <i>Website Design</i> dan <i>E-Loyalty</i>	106
4.3.13.	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> memediasi antara <i>Customer Service and Support</i> dan <i>E-loyalty</i>	107
4.3.14.	Pembahasan <i>Importance and Performances Map Analysis (IPMA)</i>	107
BAB V PENUTUP		108
5.1.	Kesimpulan	108
5.2.	Saran	109
5.2.1.	Saran Praktis	109
5.2.2.	Saran Teoritis	110
DAFTAR PUSTAKA		112
LAMPIRAN		118
Lampiran 1 Lembar Kuesioner		118
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas SPSS		122
Lampiran 3 Hasil Uji Normalitas SPSS		123
Lampiran 4 Hasil Uji <i>Outer Loadings</i>		124
Lampiran 5 Hasil Uji <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>		124
Lampiran 6 Hasil Uji <i>Cross Loading</i>		125
Lampiran 7 Hasil Uji <i>Fornell Larcker Criterion</i>		125
Lampiran 8 Hasil Uji <i>Heterotrait – Monotrait Ratio (HTMT)</i>		126
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas SmartPLS		126
Lampiran 10 Hasil Variance Infation Factor (VIF)		126
Lampiran 11 Hasil Uji <i>R-Square</i>		127
Lampiran 12 Hasil Uji <i>Q-Square</i>		127

Lampiran 13 Hasil Uji <i>F-Square</i>	127
Lampiran 14 Hasil Uji <i>Bootstrapping (One-Tailed)</i>.....	128
Lampiran 15 Hasil Uji <i>Bootstrapping (Two-Tailed)</i>.....	128
Lampiran 16 Hasil Importance Performance Map	129
16 Surat Permohonan Penelitian Skripsi.....	130