

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian .....	16
1.5 Kegunaan Penelitian .....	17
1.6 Sistematika Penulisan .....	18
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>19</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	19
2.1.1 Pemasaran .....	19
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	19
2.1.3 Manajemen Pemasaran Jasa.....	20
2.1.4 <i>E-Service Quality</i> .....	20
2.1.3 <i>E-Trust</i> .....	23
2.1.3 <i>E-Satisfaction</i> .....	23
2.1.5 <i>E- Loyalty</i> .....	24
2.1.6 Hubungan antara <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Satisfaction</i> .....	25
2.1.7 Hubungan antara <i>E-Trust</i> dan <i>E-Satisfaction</i> .....	25
2.1.8 Hubungan antara <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Loyalty</i> .....	25
2.1.9 Hubungan antara <i>E-Trust</i> dan <i>E-Loyalty</i> .....	26
2.1.10 Hubungan antara <i>E-Satisfaction</i> dan <i>E-Loyalty</i> .....	26
2.2 Penelitian Terdahulu .....	27
2.2.1 Ulasan Penelitian Skripsi Terdahulu.....	27
2.2.2 Ulasan Artikel Jurnal Nasional Terdahulu.....	30
2.2.3 Ulasan Artikel Jurnal Internasional Terdahulu .....	33
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36

2.4 Hipotesis Penelitian .....	36
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>38</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	38
3.2.1 Operasional Variabel .....	38
3.2.2 Skala Pengukuran.....	41
3.3 Tahapan Penelitian.....	42
3.4 Populasi dan Sampel .....	43
3.4.1 Populasi.....	43
3.4.2 Sampel.....	43
3.5 Data dan Teknik Pengumpulan .....	45
3.5.1 Data yang Diperlukan .....	45
3.5.2 Sumber Data.....	45
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	46
3.6.1 Uji Validitas .....	46
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	48
3.7 Teknik Analisis Data.....	49
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	49
3.7.2 <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM) .....	51
3.8 Metode Analisis Data.....	52
3.8.1 PLS ( <i>Partial Least Square</i> ).....	52
3.8.2 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	52
3.8.3 Pengukuran Struktural Model ( <i>Inner Model</i> ) .....	54
3.8.4 Uji Hipotesis .....	56
3.8.5 Analisis Mediasi.....	56
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1 Pengumpulan Data .....	58
4.2 Karakteristik Responden.....	59
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	61
4.3 Hasil Penelitian .....	62

4.3.1 Analisis Deskriptif .....	62
4.3.2 Analisis SEM-PLS .....	72
4.3.2 Uji Hipotesis dan Uji Mediasi.....	80
4.4 Analisa Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	83
4.4.1 Pembahasan Karakteristik Responden .....	83
4.4.2 Pembahasan Analisis Deskriptif .....	84
4.4.3 Pembahasan Hipotesis .....	86
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>88</b>
5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Saran .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>94</b>