

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	2
1.1.1 Sejarah PT. Indosat Ooredoo Hutchison	2
1.1.2 Visi PT. Indosat <i>Ooredoo Hutchison</i>	3
1.1.3 Misi PT. Indosat <i>Ooredoo Hutchison</i>.....	3
1.1.4 Nilai-Nilai PT. Indosat <i>Ooredoo Hutchison</i>	3
1.1.5 Keunggulan Kompetitif PT. Indosat <i>Ooredoo Hutchison</i>.....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	12
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	13
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
1.6.1 Aspek Praktis	13
1.6.2 Aspek Teoritis	14
1.7 Sistematis Penulisan Tugas Akhir	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	14
2.1.1 Pemasaran.....	14
2.1.2 <i>E-Commerce</i>	14
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>.....	15
2.1.5 <i>E-Trust</i>	16

2.1.6 Repurchase Intention	16
2.1.7 E-Satisfaction	17
2.1.8 Penelitian Terdahulu	18
2.2 Kerangka Pemikiran.....	37
2.3 Hipotesis.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2.1 Variabel Operasional.....	42
3.2.2 Skala Pengukuran	46
3.3 Tahapan Penelitian	46
3.4 Populasi dan Sampel.....	49
3.4.1 Populasi	49
3.4.2 Sampel	49
3.5 Pengumpulan Data.....	51
3.6 Teknik Analisa Data	51
3.6.1 SEM PLS.....	51
3.6.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	52
3.6.2.2 Evaluasi Model Pengukuran (Inner Model)	53
3.6.2.3 Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit)	54
3.6.2.4 Uji Hipotesis.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Karakteristik Responden	59
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Screening Question	59
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.2.1. Evaluasi Model pengukuran (Outer Model)	60
4.2.2 Menilai Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	66
4.2.2.1 Uji R-Square (R^2)	68
4.2.2.2 Uji F Square (F^2)	69
4.2.2.3 Uji Predictive Relevance (Q^2)	69
4.2.2.4 Analisis Goodness of Fit (GOF).....	70
4.2.2.5 Uji Hipotesis	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.1 Saran	77
5.1.1 Saran Untuk Perusahaan	77
5.1.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	88