

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
FORM DEKLARASI TERKAIT PLAGIARISME	v
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Aplikas Pijar Sekolah.....	1
1.1.3 Tujuan dan Misi Aplikasi Pijar Sekolah	3
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.6 Batasan Masalah	13
1.7 Sistematika Penulisan	14
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	16
2.1.2 Brand Experience.....	17
2.1.2 Customer Satisfaction	19
2.1.3 The Ease of Use of The Application.....	21

2.1.4 Customer Loyalty.....	22
2.1.5 Perceived Quality	24
2.2 Hubungan Antar Teori.....	25
2.2.1 Pengaruh Brand Experience terhadap Customer Satisfaction	25
2.2.2 Pengaruh Ease of Use terhadap Customer Satisfaction	26
2.2.3 Pengaruh Perceived Quality terhadap Customer Satisfaction	26
2.2.4 Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Customer Loyalty	26
2.2.5 Pengaruh Brand Experience terhadap Customer Loyalty	27
2.2.6 Pengaruh Ease of Use terhadap Customer Loyalty.....	27
2.2.7 Pengaruh Perceived Quality terhadap Customer Loyalty	27
2.2.8 Customer Satisfaction sebagai Mediator Pengaruh Brand Experience terhadap Customer Loyalty.....	27
2.2.9 Customer Satisfaction sebagai Mediator Pengaruh Perceived Quality terhadap Customer Loyalty.....	28
2.2.10 Customer Satisfaction sebagai Mediator Pengaruh Ease of Use terhadap Customer Loyalty	28
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian	35
BAB III.....	37
METODE PENELITIAN.....	37
3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	37
3.2.1 Operasional Variabel	37
3.2.2 Skala Pengukuran.....	41
3.3 Tahapan Penelitian	42
3.4 Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1 Populasi.....	43
3.4.2 Sampel.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas.....	45
3.6.1 Uji Validitas	45
3.6.2 Uji Reabilitas	45

3.7 Teknik Analisis Data.....	46
3.7.1 Analisis Structural Equation Modeling (SEM).....	46
3.7.2 Parsial Least Square (PLS)	46
3.7.3 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Modell).....	47
3.7.4 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	48
3.8 Uji Hipotesis.....	49
3.8.1 Uji Multikoleniaritas.....	49
3.8.2 Uji Koefisiensi Determinasi (R^2)	49
BAB IV.....	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Karakteristik Responden	51
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	52
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Pijar Sekolah.....	53
4.2 Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	55
4.2.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	60
4.3 Uji Hipotesis	64
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	67
BAB V	73
KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran.....	76
5.2.1 Aspek Teoritis	76
5.2.2 Aspek Praktisi	77
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	83