

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Pertanyaan Penelitian	8
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	10
1.6. Lingkup Penelitian	10
1.7. Sistematika Penulisan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1. Lokapasar	12
2.2. Kualitas Layanan Elektronik	13
2.3. Layanan Pelanggan	15
2.4. Keamanan	18
2.5. Pemenuhan	21
2.6. Kepuasan Pelanggan Elektronik	23
2.7. Loyalitas Pelanggan Elektronik	25
2.8. Keterikatan Pelanggan	27
2.9. Kajian Penelitian Terdahulu	28
2.10. Pengembangan Hipotesis	38
2.10.1. Pengaruh Layanan Pelanggan pada Kualitas Layanan Elektronik	38
2.10.2. Pengaruh Keamanan pada Kualitas Layanan Elektronik	39
2.10.3. Pengaruh Pemenuhan pada Kualitas Layanan Elektronik	40
2.10.4. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik pada Kepuasan Pelanggan Elektronik	41
2.10.5. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Elektronik pada Loyalitas Pelanggan Elektronik	43
2.10.6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Elektronik pada Keterikatan Pelanggan	44
2.10.7. Pengaruh Loyalitas Pelanggan Elektronik pada Keterikatan Pelanggan	45
BAB III METODA PENELITIAN	48
3.1. Desain Penelitian	48
3.2. Definisi Operasional Variabel Penelitian	48

3.3.	Sumber Data dan Metode Pengambilan Data	53
3.4.	Populasi, Sampel, dan Metode Pengambilan Sampel	54
3.4.1.	Populasi	54
3.4.2.	Sampel	54
3.4.3.	Metode Pengambilan Sampel	55
3.5.	Teknik Analisis Data	56
3.5.1.	Statistik Deskriptif	57
3.5.2.	Pengujian Validitas	58
3.5.3.	Pengujian Reliabilitas	58
3.5.4.	Analisis Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	59
3.5.5.	Analisis Struktur Model (<i>Inner Model</i>)	60
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
4.1.	Hasil Pengumpulan Data	63
4.2.	Profil Responden	63
4.3.	Pengujian Validitas	66
4.4.	Pengujian Reliabilitas	68
4.5.	Statistik Deskriptif	68
4.6.	Hasil Analisis Pengukuran Model (<i>Measurement Model</i>)	71
4.6.1.	Pengujian <i>Average Variance Extracted</i>	72
4.6.2.	Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	73
4.7.	Hasil Analisis Struktur Model (<i>Structural Model</i>)	76
4.7.1.	Pengujian <i>Path Coefficient</i>	76
4.7.2.	Pengujian <i>Effect Size</i> (f^2)	77
4.7.3.	Pengujian <i>Coefficient of Determination</i> (R^2)	79
4.7.4.	Pengujian <i>T Statistics</i>	80
4.8.	Pembahasan	83
4.8.1.	Layanan Pelanggan pada Kualitas Layanan Elektronik	85
4.8.2.	Keamanan pada Kualitas Layanan Elektronik	86
4.8.3.	Pemenuhan pada Kualitas Layanan Elektronik	88
4.8.4.	Kualitas Layanan Elektronik pada Kepuasan Pelanggan Elektronik ..	90
4.8.5.	Kepuasan Pelanggan Elektronik pada Loyalitas Pelanggan Elektroni	92
4.8.6.	Kepuasan Pelanggan Elektronik pada Keterikatan Pelanggan	93
4.8.7.	Loyalitas Pelanggan Elektronik pada Keterikatan Pelanggan	94
BAB V	SIMPULAN	96
5.1.	Simpulan	96
5.2.	Implikasi Manajerial Penelitian	98
5.3.	Keterbatasan	99
5.4.	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Pengguna Internet	1
Tabel 2.1	Kajian Terdahulu	30
Tabel 2.1	Kajian Terdahulu (Lanjutan).....	31
Tabel 2.1	Kajian Terdahulu (Lanjutan).....	32
Tabel 2.1	Kajian Terdahulu (Lanjutan).....	33
Tabel 2.1	Kajian Terdahulu (Lanjutan).....	34
Tabel 2.1	Kajian Terdahulu (Lanjutan).....	35
Tabel 2.1	Kajian Terdahulu (Lanjutan).....	36
Tabel 2.1	Kajian Terdahulu (Lanjutan).....	37
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian	49
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian (Lanjutan).....	50
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian (Lanjutan).....	51
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian (Lanjutan).....	52
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel Penelitian (Lanjutan).....	53
Tabel 4.1	Profil Responden	64
Tabel 4.1	Profil Responden (Lanjutan).....	65
Tabel 4.2	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i>	67
Table 4.3	Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i>	68
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif	69
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif (Lanjutan).....	70
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif (Lanjutan).....	71
Tabel 4.5	Hasil Pengujian <i>Average Variance Extracted</i>	72
Tabel 4.6	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i>	73
Tabel 4.6	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity</i> (Lanjutan).....	74
Tabel 4.7	Hasil Analisis Pengukuran Model	75
Tabel 4.8	Hasil Pengujian <i>Path Coefficient</i> (β)	76
Tabel 4.9	Hasil Pengujian <i>Effect Size</i> (f^2)	78
Tabel 4.10	Hasil Pengujian <i>Coefficient of Determination</i> (R^2)	79
Tabel 4.11	Hasil Pengujian <i>T Statistics</i>	80
Tabel 4.12	Hasil Analisis Struktur Model (Structural Model)	82
Tabel 4.12	Hasil Analisis Struktur Model (Structural Model) (Lanjutan).....	83
Tabel 4.13	Pembahasan	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pengunjung Lokapasar	4
Gambar 2.1 Model Penelitian	47
Gambar 4.1 Model Struktural	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner Penelitian	112
Lampiran II	Olah Data Responden	114
Lampiran III	Uji Validitas dan Reliabilitas	125
Lampiran IV	Hasil Analisis Pengukuran Model (<i>Measurement Model / Outer Model</i>)	118
Lampiran V	Hasil Analisis Struktur Model (<i>Structural Model / Inner Model</i>)	123
Lampiran VI	Hasil estimasi Model PLS-SEM.....	124