

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN KETERANGAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	7
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Lingkup Penelitian.....	9

1.7.	Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN LITERATUR DAN HIPOTESIS.....		11
2.1.	Niat Perilaku Konsumen.....	11
2.2.	Sikap Terhadap Situs.....	12
2.3.	Kepuasan Konsumen.....	13
2.4.	Kualitas Layanan Elektronik.....	14
2.4.1.	Kegunaan.....	16
2.4.2.	Mudah untuk digunakan.....	16
2.4.3.	Hiburan.....	17
2.4.4.	Konten.....	17
2.5.	Kajian Penelitian Terdahulu.....	18
2.6.	Perumusan Hipotesis.....	20
2.6.1.	Pengaruh Kualitas layanan elektronik pada Kepuasan Konsumen.....	20
2.6.2.	Pengaruh Kualitas layanan elektronik pada Sikap Konsumen.....	23
2.6.3.	Pengaruh Kualitas layanan elektronik pada Niat Perilaku Konsumen.....	24
2.6.4.	Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Sikap Konsumen.....	25
2.6.5.	Pengaruh Kepuasan Konsumen pada Niat Perilaku Konsumen.....	25
2.6.6.	Pengaruh Sikap Konsumen pada Niat Perilaku Konsumen.....	26
2.7.	Model Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
3.1.	Desain Penelitian.....	29
3.2.	Metode Pengumpulan Data.....	29
3.2.1.	Populasi.....	29
3.2.2.	Sampel.....	30
3.2.3.	Sumber Data.....	31
3.2.4.	Tahapan Pengumpulan Data.....	31
3.2.5.	Waktu Pengumpulan Data.....	32
3.3.	Instrumen Penelitian.....	32
3.3.1.	Desain Kuesioner.....	37
3.3.2.	Skala Pengukuran.....	37
3.4.	Metode Analisis Data.....	37
3.4.1.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1.	Deskripsi Data.....	40
4.1.1.	Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	40
4.2.	Karakteristik Responden.....	40
4.3.	Analisis Kuantitatif.....	42

4.3.1.	Uji Validitas.....	42
4.3.2.	Uji Reliabilitas.....	45
4.4.	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	45
4.4.1.	Variabel Kualitas Layanan Elektronik.....	46
4.4.2.	Variabel Kepuasan Konsumen.....	50
4.4.3.	Variabel Sikap Terhadap Situs.....	51
4.4.4.	Variabel Niat Perilaku Konsumen.....	52
4.5.	Analisis Uji R^2	54
4.6.	Analisis Uji Hipotesis.....	55
4.7.	Diskusi dan Pembahasan.....	61
4.7.1.	Pembahasan Hasil Hipotesis Keseluruhan.....	61
BAB V SIMPULAN.....		66
5.1.	Simpulan.....	66
5.2.	Implikasi.....	67
5.2.1.	Implikasi Teoretis.....	67
5.2.2.	Implikasi Manajerial.....	68
5.3.	Keterbatasan Penelitian.....	70
5.4.	Saran Penelitian Mendatang.....	71
DAFTAR PUSTAKA.....		73
DAFTAR LAMPIRAN.....		81
	Lampiran 1 – Transkrip FGD (<i>Focus Group Discussion</i>).....	81
	Lampiran 2 – Kuesioner.....	144
	PART I.....	145
	PART II.....	146
	Lampiran 3 – Tabel Pearson.....	148
	Lampiran 4 – Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	148
	Lampiran 5 – Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas <i>Post-Test</i>	151