



## Daftar Isi

Halaman Pengesahan.....	i
Pernyataan Keaslian Karya Tulis.....	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Lampiran.....	ix
Intisari.....	x
<i>Abstract</i> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Motivasi Penelitian.....	8
1.6 Kontribusi Penelitian.....	8
1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	9
1.8 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Kegagalan Layanan Elektronik.....	11
2.2 Tinjauan Pustaka dan Perumusan Hipotesis.....	16
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>21</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Subjek Penelitian.....	21
3.3 Jenis Data dan Sumber Data.....	21
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	22
3.5 Evaluasi Model Pengukuran.....	27
3.6 Evaluasi Model Struktural.....	29



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	31
4.1 Deskripsi Data .....	31
4.1.1 Karakteristik Responden .....	31
4.1.2 Statistik Deskriptif .....	33
4.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model) .....	35
4.2.1 Uji Validitas Konvergen .....	35
4.2.2 Uji Validitas Diskriminan .....	36
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	37
4.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model) .....	37
4.3.1 Model Fit .....	37
4.3.2 Hasil dan Uji Hipotesis .....	38
4.4 Pembahasan .....	41
4.5 Temuan Penelitian .....	44
BAB V SIMPULAN .....	46
5.1 Simpulan .....	46
5.2 Keterbatasan Penelitian .....	47
5.3 Saran dan Penelitian Selanjutnya .....	48
Daftar Pustaka .....	49
Lampiran .....	54