

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                       | <b>ii</b>   |
| <b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....</b>                | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                            | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>                       | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                                | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                             | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                             | <b>xiii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                          | <b>xiv</b>  |
| <b>ABSTRAK.....</b>                                   | <b>xv</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                                 | <b>xvii</b> |
| <b>BAB 1 .....</b>                                    | <b>1</b>    |
| <b>1.1 Latar Belakang .....</b>                       | <b>1</b>    |
| <b>1.2 Rumusan Masalah .....</b>                      | <b>4</b>    |
| <b>1.3 Pertanyaan Penelitian.....</b>                 | <b>8</b>    |
| <b>1.4 Tujuan Penelitian .....</b>                    | <b>8</b>    |
| <b>1.5 Manfaat Penelitian .....</b>                   | <b>9</b>    |
| <b>1.6 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....</b> | <b>10</b>   |
| 1.6.1 Model Penelitian .....                          | 10          |
| 1.6.2 Objek Penelitian.....                           | 11          |
| 1.6.3 Lokasi Penelitian.....                          | 11          |
| 1.6.4 Waktu Penelitian .....                          | 12          |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1.7 Sistematika Penulisan.....</b>                               | <b>12</b> |
| <b>BAB 2 .....</b>  | <b>14</b> |
| <b>2.1 Teori Dasar .....</b>  | <b>14</b> |
| 2.1.1 Kualitas Layanan Elektronik .....                             | 14        |
| <b>2.2 Profil Variabel .....</b>                                    | <b>16</b> |
| 2.2.1 Kualitas Antarmuka .....                                      | 16        |
| 2.2.2 Keandalan .....   | 17        |
| 2.2.3 Responsivitas .....   | 18        |
| 2.2.4 Kemudahan Penggunaan .....                                    | 19        |
| 2.2.5 Kebutuhan Personal .....                                      | 21        |
| 2.2.6 Efisiensi .....   | 22        |
| 2.2.7 Kepuasan Konsumen.....  | 23        |
| 2.2.8 Loyalitas Konsumen.....                                       | 24        |
| <b>2.3 Pengembangan Hipotesis.....</b>                              | <b>25</b> |
| 2.3.1 Pengaruh kualitas antarmuka terhadap kepuasan konsumen.....   | 25        |
| 2.3.2 Pengaruh keandalan terhadap kepuasan konsumen .....           | 26        |
| 2.3.3 Pengaruh responsivitas terhadap kepuasan konsumen.....        | 27        |
| 2.3.4 Pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan konsumen..... | 28        |
| 2.3.5 Pengaruh kebutuhan personal terhadap kepuasan konsumen.....   | 29        |
| 2.3.6 Pengaruh efisiensi terhadap kepuasan konsumen .....           | 31        |
| 2.3.7 Pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen .....  | 32        |
| <b>2.4 Model Penelitian .....</b>                                   | <b>33</b> |
| <b>BAB 3 .....</b>  | <b>34</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>3.1 Desain Penelitian .....</b>                           | <b>34</b> |
| <b>3.2 Desain Pengambilan Sampel .....</b>                   | <b>36</b> |
| 3.2.1 Metode Pengambilan Sampel .....                        | 36        |
| 3.2.2 Unit Sampel .....                                      | 38        |
| 3.2.3 Ukuran Sampel .....                                    | 39        |
| 3.2.4 Daerah Sebaran Kuesioner .....                         | 40        |
| <b>3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....</b> | <b>41</b> |
| 3.3.1 Kualitas Antarmuka .....                               | 41        |
| 3.3.2 Keandalan .....  | 42        |
| 3.3.3 Responsivitas .....                                    | 43        |
| 3.3.4 Kemudahan Penggunaan .....                             | 43        |
| 3.3.5 Kebutuhan Personal .....                               | 44        |
| 3.3.6 Efisiensi .....  | 45        |
| 3.3.7 Kepuasan Konsumen.....                                 | 46        |
| 3.3.8 Loyalitas Konsumen.....                                | 47        |
| <b>3.4 Objek Penelitian .....</b>                            | <b>48</b> |
| <b>3.5 Metode Pengumpulan Data.....</b>                      | <b>50</b> |
| <b>3.6 Instrumen Penelitian .....</b>                        | <b>51</b> |
| <b>3.7 Pengujian Instrumen .....</b>                         | <b>52</b> |
| 3.7.1 Instrumen Penelitian.....                              | 52        |
| 3.7.2 Uji Validitas .....                                    | 53        |
| 3.7.3 Uji Reliabilitas .....                                 | 55        |
| <b>3.8 Uji Asumsi Klasik .....</b>                           | <b>56</b> |

|  |           |
|--|-----------|
| 3.8.1 Uji Multikolinearitas .....  | 56        |
| <b>3.9 Metode Analisis Data.....</b>   | <b>56</b> |
| 3.9.1 Metode Analisis Data .....   | 56        |
| 3.9.2 Pengembangan Formulasi Dasar.....                                      | 57        |
| 3.9.3 <i>Goodness of Fit</i> .....   | 59        |
| 3.9.4 Uji Relevansi Prediktif .....  | 60        |
| 3.9.5 Tingkat Signifikansi .....   | 61        |
| <b>BAB 4 .....</b>   | <b>62</b> |
| <b>4.1 Profil Responden .....</b>  | <b>63</b> |
| <b>4.2 Uji Validitas .....</b>   | <b>65</b> |
| <b>4.3 Uji Reliabilitas .....</b>  | <b>73</b> |
| <b>4.4 Statistik Deskriptif.....</b>   | <b>74</b> |
| <b>4.5 Uji Multikolinearitas .....</b>                                       | <b>75</b> |
| <b>4.6 Uji Model Penelitian .....</b>  | <b>76</b> |
| <b>4.7 Uji Hipotesis.....</b>  | <b>78</b> |
| 4.7.1 Pengaruh Kualitas Antarmuka terhadap Kepuasan Konsumen (H1) ....       | 79        |
| 4.7.2 Pengaruh Keandalan terhadap Kepuasan Konsumen (H2) .....               | 80        |
| 4.7.3 Pengaruh Responsivitas terhadap Kepuasan Konsumen (H3) .....           | 81        |
| 4.7.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen (H4)<br>..... | 81        |
| 4.7.5 Pengaruh Kebutuhan Personal terhadap Kepuasan Konsumen (H5) ....       | 82        |
| 4.7.6 Pengaruh Efisiensi terhadap Kepuasan Konsumen (H6) .....               | 82        |
| 4.7.7 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen (H7) ...        | 83        |

|  |            |
|--|------------|
| <b>4.8 Pembahasan Hasil Penelitian .....</b> | <b>83</b>  |
| 4.8.1 Hipotesis Pertama .....                | 83         |
| 4.8.2 Hipotesis Kedua .....                  | 87         |
| 4.8.3 Hipotesis Ketiga .....                 | 88         |
| 4.8.4 Hipotesis Keempat .....                | 89         |
| 4.8.5 Hipotesis Kelima .....                 | 90         |
| 4.8.6 Hipotesis Keenam .....                 | 91         |
| 4.8.7 Hipotesis Ketujuh .....                | 92         |
| <b>BAB 5 .....</b>                           | <b>94</b>  |
| <b>5.1 Kesimpulan Hasil Penelitian .....</b> | <b>94</b>  |
| <b>5.2 Kontribusi Penelitian .....</b>       | <b>95</b>  |
| <b>5.3 Implikasi Manajerial .....</b>        | <b>99</b>  |
| <b>5.4 Keterbatasan Penelitian .....</b>     | <b>105</b> |
| <b>5.5 Arahan Penelitian Mendatang .....</b> | <b>107</b> |
| <b>REFERENSI .....</b>                       | <b>109</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                        | <b>148</b> |
| <b>BAGIAN I .....</b>                        | <b>149</b> |
| <b>BAGIAN II .....</b>                       | <b>150</b> |
| <b>BAGIAN III .....</b>                      | <b>152</b> |