

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	IV
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR TABEL.....	VIII
DAFTAR GAMBAR .....	IX
INTISARI.....	VIII
ABSTRACT.....	XI
BAB I PENDAHULUAN .....	1
4.7.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH .....	7
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN .....	7
1.4 TUJUAN PENELITIAN .....	8
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	9
1.6 LINGKUP PENELITIAN.....	9
BAB II LANDASAN TEORI .....	10
2.1 LANDASAN TEORI .....	10
2.1.1 Loyalitas Pelanggan .....	10
2.1.2 Kepuasan Pelanggan .....	11
2.1.3 Kualitas Layanan Elektronik.....	12
2.1.4 Ketersediaan Sistem .....	13
2.1.5 Keamanan.....	13
2.1.6 Personalisasi .....	14
2.1.7 Keandalan.....	14
2.1.8 Pemenuhan .....	15
2.2 PENELITIAN TERDAHULU .....	16
2.3 PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	17
2.3.1 Hubungan Ketersediaan Sistem dan Kepuasan Pelanggan .....	17
2.3.2 Hubungan Keamanan dan Kepuasan Pelanggan.....	17
2.3.3 Hubungan Personalisasi dan Kepuasan Pelanggan .....	18
2.3.4 Hubungan Keandalan dan Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.5 Hubungan Pemenuhan dan Kepuasan Pelanggan .....	19
2.3.6 Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	20
2.4 MODEL PENELITIAN .....	21
BAB III METODE PENELITIAN .....	22

3.1	DESAIN PENELITIAN .....	22
3.2	METODE PENGUMPULAN DATA .....	22
3.3	POPULASI .....	23
3.4	SAMPEL .....	23
3.4.1	Metode Pengambilan Sampel .....	23
3.4.2	Ukuran Sampel .....	24
3.4.3	Skala Pengukuran .....	25
3.5	DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN .....	25
3.5.1	Ketersediaan Sistem .....	26
3.5.2	Keamanan .....	26
3.5.3	Personalisasi .....	27
3.5.4	Keandalan .....	27
3.5.5	Pemenuhan .....	28
3.5.6	Kepuasan Pelanggan .....	28
3.5.7	Loyalitas Pelanggan .....	29
3.6	LOKASI PENELITIAN .....	29
3.7	OBJEK PENELITIAN .....	30
3.8	ANALISIS INSTRUMEN PENELITIAN (EVALUASI STRUKTUR OUTER MODEL) .....	30
3.8.1	Uji Validitas .....	30
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	31
3.8.3	Uji Multikolinieritas .....	32
3.9	METODE ANALISIS DATA (EVALUASI STRUKTUR INNER MODEL) .....	32
3.9.1	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	33
3.9.2	Path Coefficient .....	33
3.10	PROSEDUR PENGUJIAN HIPOTESIS .....	34
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....		35
4.1	ANALISIS DESKRIPTIF RESPONDEN .....	35
4.2	ANALISIS INSTRUMEN PENELITIAN .....	38
4.2.1	Uji Validitas .....	38
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	43
4.2.3	Uji Multikolinearitas .....	46
4.3	ANALISIS DESKRIPTIF VARIABEL PENELITIAN .....	46
4.3.1	Statistik Deskriptif Variabel Ketersediaan Sistem (X1) .....	48
4.3.2	Statistik Deskriptif Variabel Keamanan (X2) .....	49
4.3.3	Statistik Deskriptif Variabel Personalisasi (X3) .....	50
4.3.4	Statistik Deskriptif Variabel Keandalan (X4) .....	51
4.3.5	Statistik Deskriptif Variabel Pemenuhan (X5) .....	52
4.3.6	Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1) .....	53

4.3.7	Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan (Y2).....	54
4.4	ANALISIS INNER MODEL .....	54
4.4.1	R Square adjusted (Adjusted R2).....	56
4.5	PENGUJIAN HIPOTESIS.....	57
4.5.1	Uji Koefisien Jalur, T-Statistic, dan P-Values .....	57
4.6	HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS .....	59
4.6.1	Hipotesis 1.....	60
4.6.2	Hipotesis 2.....	60
4.6.3	Hipotesis 3.....	61
4.6.4	Hipotesis 4.....	61
4.6.5	Hipotesis 5.....	62
4.6.6	Hipotesis 6.....	62
4.7	PENGEMBANGAN HIPOTESIS ATAU DISKUSI HASIL PENELITIAN.....	63
4.7.1	Pengaruh Ketersediaan Sistem pada Kepuasan Pelanggan .....	63
4.7.2	Pengaruh Keamanan pada Kepuasan Pelanggan.....	63
4.7.3	Pengaruh Personalisasi pada Kepuasan Pelanggan.....	64
4.7.4	Pengaruh Keandalan pada Kepuasan Pelanggan.....	64
4.7.5	Pengaruh Pemenuhan pada Kepuasan Pelanggan .....	65
4.7.6	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Pada Loyalitas Pelanggan.....	65
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
5.1	KESIMPULAN .....	67
5.2	IMPLIKASI MANAJERIAL.....	69
5.3	KETERBATASAN PENELITIAN .....	71
5.4	SARAN.....	72
DAFTAR PUSTAKA	.....	73

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Rangkuman Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Bobot skala likert .....	25
Tabel 4.1 Analisis Deskriptif Responden .....	35
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas (Outer Loading).....	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas <i>Average Variance Extracted</i> (AVE) .....	40
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Fornell-Larcker Criterion</i> .....	41
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Cross Loading</i> .....	42
Tabel 4. 6 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	44
Tabel 4.7 Indikator pertanyaan .....	45
Tabel 4.8 Nilai VIF .....	46
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Ketersediaan Sistem.....	48
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Keamanan .....	49
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Personalisasi .....	50
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Keandalan .....	51
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Pemenuhan.....	52
Tabel 4.14 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	53
Tabel 4.15 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan.....	54
Tabel 4.16 Hasil <i>Adjusted R Square</i> (adjusted R <sup>2</sup> ).....	56
Tabel 4. 17 Hasil Uji T-Statistics, P-values, Koefisien Jalur.....	58

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Startup perjalanan dan perhotelan paling populer di Indonesia ...	3
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Konstruk Penelitian .....	55
Gambar 4.2 Hasil Uji Hipotesis .....	59