

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Rumusan Masalah	23
1.3 Pertanyaan Penelitian	23
1.4 Tujuan Penelitian.....	24
1.5 Manfaat Penelitian.....	24
1.6 Lingkup Penelitian	25
1.7 Sistematika Penelitian	25
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	27
2.1. Service Quality	27
2.1.1. Kebergunaan	28
2.1.2. Fitur penambah nilai	29
2.1.3. Interaktivitas	29
2.1.4. Keamanan/Privasi	29
2.2. Keterikatan Merek	30
2.3. Getok Tular Positif	30
2.4. Perumusan Hipotesis	31
2.4.1. Kebergunaan dan Keterikatan Merek	31
2.4.2. Fitur penambah nilai dan Keterikatan Merek	32
2.4.3. Interaktivitas dan Keterikatan Merek	33

2.4.4.	Keamanan/Privasi dan Keterikatan Merek	33
2.4.5.	Kebergunaan dan Getok Tular Positif	34
2.4.6.	Fitur penambah nilai dan Getok Tular Positif	35
2.4.7.	Interaktivitas dan Getok Tular Positif.....	35
2.4.8.	Keamanan/Privasi dan Getok Tular Positif	36
2.4.9.	Keterikatan Merek dan Getok Tular Positif.....	37
2.4.10.	Model dan Uraian Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1.	Desain Penelitian	39
3.2.	Metode Pengumpulan Data	39
3.2.1.	Populasi	39
3.2.2.	Sampel.....	39
3.2.3.	Sumber Data.....	40
3.2.4.	Instrumen Penelitian.....	40
3.3.	Definisi Operasional.....	41
3.3.1.	Kebergunaan	41
3.3.2.	Fitur penambah nilai	42
3.3.3.	Interaktivitas.....	42
3.3.4.	Keamanan/Privasi	43
3.3.5.	Keterikatan Merek.....	44
3.3.6.	Getok Tular Positif.....	44
3.4.	Metode Analisis Data	45
3.4.1.	Pengujian Validitas Konverjen	45
3.4.2.	Pengujian Validitas Diskriminan	46
3.4.3.	Pengujian <i>Multicollinearity</i>	46
3.4.4.	Pengujian Reliabilitas.....	47
3.4.5.	Pengujian Hipotesis.....	47
3.4.6.	Pengujian Goodness of Fit	48
3.4.7.	Tingkat Signifikansi	48
3.5.	Objek Penelitian	48
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		50
4.1.	Hasil Pengumpulan Data	50

4.2.	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden	50
4.3.	Uji Instrumen Penelitian.....	51
4.3.1.	Uji Validitas Konvergen	52
4.3.2.	Uji Validitas Diskriminan	53
4.3.3.	Uji <i>Multicollinearity</i>	54
4.3.4.	Uji Reliabilitas	55
4.4.	Analisis Deskriptif.....	56
4.4.1.	Variabel Kebergunaan.....	56
4.4.2.	Variabel Fitur Penambah Nilai.....	57
4.4.3.	Variabel Interaktivitas	58
4.4.4.	Variabel Keamanan/Privasi.....	59
4.4.5.	Variabel Keterikatan Merek.....	59
4.4.6.	Variabel Getok Tular Positif	60
4.5.	Analisis Goodness of Fit	61
4.6.	Analisis Uji Hipotesis.....	61
4.7.	Diskusi dan Pembahasan	67
BAB V	KESIMPULAN	74
5.1.	Kesimpulan.....	74
5.2.	Implikasi	75
5.3.	Keterbatasan Penelitian	77
5.4.	Saran Penelitian Mendatang	77
LAMPIRAN	84