

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.5.2 Manfaat Praktis.....	12
1.6 Lingkup Penelitian.....	12
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	15
2.1 Lokapasar.....	15
2.2 Kualitas Layanan Elektronik.....	16
2.3 Kualitas Layanan Pemulihan Elektronik.....	18
2.4 Kepuasan Elektronik.....	19
2.5 Kesetiaan Pengguna.....	20
2.6 Kajian Penelitian Terdahulu.....	21
2.7 Pengembangan Hipotesis.....	27
2.7.1 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik.....	27
2.7.1.1 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik pada Kepuasan Elektronik..	27
2.7.1.2 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik pada Kesetiaan Pengguna...	29
2.7.2 Pengaruh Kualitas Layanan Pemulihan Elektronik.....	29

2.7.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan Pemulihan Elektronik pada Kepuasan Elektronik.....	29
2.7.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan Pemulihan Elektronik pada Kesetiaan Pengguna.....	30
2.7.3 Pengaruh Kepuasan Elektronik pada Kesetiaan Pengguna .....	31
2.7.4 Pengaruh Positif Mediasi Kepuasan Elektronik antara Kualitas Layanan Elektronik pada Kesetiaan Pengguna .....	33
2.7.5 Pengaruh Positif Mediasi Kepuasan Elektronik antara Kualitas Layanan Pemulihan Elektronik pada Kesetiaan Pengguna .....	34
2.8 Model Penelitian .....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>37</b>
3.1 Desain Penelitian .....	37
3.2 Definisi Operasional.....	38
3.2.1 Kualitas Layanan Elektronik .....	38
3.2.2 Kualitas Layanan Pemulihan Elektronik .....	40
3.2.3 Kepuasan Elektronik.....	41
3.2.4 Kesetiaan Pengguna.....	42
3.3 Desain Sampel.....	43
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel.....	43
3.3.2 Populasi dan Sampel.....	44
3.3.3 Ukuran Sampel.....	44
3.4 Lokasi Penelitian.....	45
3.5 Objek Penelitian.....	45
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.7 Pengujian Instrumen.....	47
3.7.1 Uji Validitas.....	47
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	48
3.8 Metode Analisis Data.....	49
3.8.1 Model Jalur.....	51
3.8.3 Pengukuran Model Struktural.....	52
3.8.4. Pengujian Hipotesis.....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>54</b>
4.1 Hasil Pengumpulan Data .....	54
4.2 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	54
4.2.1 Uji Validitas Konvergen .....	55

4.2.2 Uji Validitas Diskriminan .....	57
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	61
4.3 Profil Responden.....	62
4.4 Statistik Deskriptif .....	64
4.5 Evaluasi Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	67
4.5.1 Uji Kolinearitas .....	67
4.5.2 Koefisien Jalur .....	68
4.5.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	69
4.5.4 Ukuran Pengaruh ( $f^2$ ).....	70
4.5.5 Relevansi Prediktif ( $Q^2$ ).....	71
4.5.6 Evaluasi <i>Goodness of Fit</i> ( <i>GoF</i> ).....	72
4.6 Pengujian Hipotesis.....	73
4.6.1 Pengujian Hipotesis 1 .....	74
4.6.2 Pengujian Hipotesis 2 .....	75
4.6.3 Pengujian Hipotesis 3 .....	76
4.6.4 Pengujian Hipotesis 4 .....	77
4.6.5 Pengujian Hipotesis 5 .....	77
4.6.6 Pengujian Hipotesis 6 .....	78
4.6.7 Pengujian Hipotesis 7 .....	79
4.7 Hasil Penelitian.....	80
BAB V SIMPULAN.....	81
5.1 Simpulan .....	81
5.2 Implikasi Manajerial .....	83
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	85
5.4 Saran untuk Penelitian Mendatang.....	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	95