

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	II
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	III
KATA PENGANTAR.....	IX
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	V
DAFTAR ISI.....	IX
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR GAMBAR.....	XIII
INTISARI.....	XIV
ABSTRACT.....	XV
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat dan Kontribusi Penelitian.....	9
1.5.1 Kontribusi Teoritis.....	9
1.5.2 Kontribusi Praktisi.....	9
1.6 Ruang Lingkup.....	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II.....	13
2.1 The DeLone and McLean Model.....	13
2.2 Kualitas Layanan Daring.....	16
2.3 Kualitas Informasi.....	20
2.4 Kualitas Sistem.....	23
2.5 Kualitas Layanan Luring.....	26
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	28
2.7 Nilai yang Dipersepsikan.....	31
2.8 Penelitian Terdahulu.....	33
2.9 Pengembangan Hipotesis.....	37
2.9.1 Pengaruh Kualitas Informasi pada Kepuasan Pelanggan.....	38
2.9.2 Pengaruh Kualitas Sistem pada Kepuasan Pelanggan.....	40
2.9.3 Pengaruh Kualitas Layanan Daring pada Kepuasan Pelanggan.....	43
2.9.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan dan Nilai yang Dipersepsikan.....	47
2.9.5 Pengaruh Peran Kualitas Layanan Luring.....	50
2.10 Model Penelitian.....	53

BAB III.....	56
3.1 Desain Penelitian dan Pengukuran Variabel.....	56
3.2 Definisi Operasional.....	57
3.2.1 Kualitas Layanan Daring.....	57
3.2.2 Kualitas Informasi.....	58
3.2.3 Kualitas Sistem.....	59
3.2.4 Kualitas Layanan Luring.....	60
3.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	62
3.2.6 Nilai yang Dipersepsikan.....	63
3.3 Desain sampel.....	64
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel.....	64
3.3.2 Populasi dan Sampel.....	65
3.3.3 Ukuran Sampel.....	67
3.4 Lokasi Penelitian.....	68
3.5 Objek Penelitian.....	69
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	69
3.7 Pengujian Instrumen.....	70
3.7.1 Uji Validitas.....	71
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	71
3.8 Metode Analisis Data.....	73
3.8.1 Uji Model Struktural (Inner Model).....	74
3.9 Uji Hipotesis.....	78
BAB IV.....	81
4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	81
4.2 Model Pengukuran (Outer Model).....	81
4.2.1 Uji Validitas Konvergen.....	82
4.3 Uji Reliabilitas.....	86
4.4 Profil Responden.....	88
4.5 Analisis Statistik Deskriptif.....	91
4.6 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	94
4.6.1 Uji Multikolinearitas.....	94
4.6.2 Koefisien Determinasi (R-Square).....	95
4.6.3 Ukuran Pengaruh (f^2).....	97
4.6.4 Nilai Relevansi Prediktif (Q^2).....	98
4.6.5 Goodness of Fit Model.....	99
4.7 Pengujian Hipotesis.....	100
4.7.1 Koefisien Jalur.....	100

4.8 Analisis Hasil Pengujian Hipotesis.....	101
4.8.1 Hipotesis satu (H1) : Kualitas informasi berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan.....	101
4.8.2 Hipotesis dua (H2) : Kualitas sistem berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan.....	102
4.8.3 Hipotesis tiga (H3) : Kualitas layanan daring berpengaruh positif pada kepuasan pelanggan.....	104
4.8.4 Hipotesis empat (H4) : Kepuasan pelanggan pada layanan daring berpengaruh positif pada nilai yang dipersepsikan.....	105
4.8.5 Hipotesis lima (H5) : Kualitas layanan luring memperkuat pengaruh positif kualitas informasi pada kepuasan pelanggan.....	106
BAB V.....	109
5.1 Simpulan Penelitian.....	109
5.2 Implikasi Manajerial.....	111
5.2.1 Keterbatasan Penelitian.....	113
5.2.2 Saran Penelitian Mendatang.....	114
DAFTAR PUSTAKA.....	116