

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	i
Lembar Pengesahan .....	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis Tesis .....	iii
Daftar Isi .....	iv
Daftar Tabel .....	vi
Daftar Gambar .....	vii
Intisari .....	viii
<i>Abstract</i> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	18
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	20
1.4 Tujuan Penelitian .....	21
1.5 Manfaat Penelitian .....	22
1.6 Ruang lingkup Penelitian .....	23
1.7 Sistematika Penulisan .....	24
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>25</b>
2. 1 Kualitas Layanan.....	25
2. 2 Desain Tampilan .....	27
2.3 Kualitas Sistem .....	29
2.4 Jaminan Keamanan .....	30
2.5 Loyalitas.....	32
2. 6 Kajian Penelitian Terdahulu.....	33
2. 7 Perumusan Hipotesis.....	41
2. 8 Model Penelitian .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>50</b>
3. 1 Desain Penelitian.....	50
3. 2 Definisi Operasional .....	51

3. 3 Metode Pengumpulan Data.....	56
3. 4 Instrumen Penelitian.....	60
3. 5 Metode Analisis Data.....	61
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
4. 1 Pengumpulan Data .....	63
4.2 Analisis Karakteristik Responden .....	63
4. 3 Hasil Uji Instrumen .....	68
4. 4 Analisis Statistika Deskriptif.....	76
4. 5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	79
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>92</b>
5. 1 Kesimpulan .....	92
5. 2 Implikasi Manajerial .....	93
5. 3 Implikasi untuk Penelitian Selanjutnya.....	94
5. 4 Saran.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>99</b>