

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Sampul	ii
Halaman Pengesahan	iii
Pernyataan	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar.....	xi
Intisari	xii
Abstract	xiii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II.....	11
A. Loyalitas Konsumen.....	11
1. Definisi Loyalitas Konsumen	11
2. Tingkatan dan Jenis-Jenis Loyalitas	13
3. Aspek-Aspek Loyalitas	15
4. Tahapan Loyalitas Konsumen	17
5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas	19
B. Kepuasan Konsumen.....	21
1. Definisi Kepuasan Konsumen	21
2. Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen	23
3. Dampak Kepuasan Konsumen	24
C. Kepercayaan Konsumen.....	26
1. Definisi Kepercayaan Konsumen	26
2. Dimensi Kepercayaan Konsumen	27
3. Aspek-Aspek Kepercayaan Konsumen	29
4. Dampak Kepercayaan Konsumen	30
D. E-Travel-Commerce.....	31
E. Dinamika Loyalitas, Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen	34
F. Hipotesis.....	40
BAB III	40
A. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel.....	40
Definisi Operasional	40
1. Loyalitas Konsumen	40
2. Kepuasan Konsumen	40
3. Kepercayaan Konsumen	41
B. Karakteristik dan Teknik Pemilihan Subjek	41

C. Metode Pengumpulan Data	42
D. Instrumen Penelitian.....	43
1. Skala Loyalitas Konsumen	43
2. Skala Kepuasan Konsumen	44
3. Skala Kepercayaan Konsumen	45
E. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur Penelitian	46
a. Validitas.....	46
b. Reliabilitas.....	48
F. Prosedur Penelitian.....	48
G. Metode Pengolahan Data	49
BAB IV	51
A. Deskripsi Subjek Penelitian	51
B. Deskripsi Kualitas Alat Ukur	51
1. Skala Loyalitas Konsumen	52
2. Skala Kepuasan Konsumen	54
3. Skala Kepercayaan Konsumen	55
C. Deskripsi Data	56
1. Deskripsi Data Demografis Subjek	57
2. Data Hasil Penelitian	59
3. Deskripsi Data Kategorisasi Subjek Penelitian	61
D. Uji Hipotesis	64
1. Uji Asumsi.....	65
2. Uji Hipotesis.....	67
E. Kesimpulan Analisis	70
F. Pembahasan.....	71
BAB V.....	76
A. Kesimpulan Peneliti	76
B. Saran.....	76
1. Penyedia Layanan Jasa <i>E-Commerce</i>	76
2. Peneliti lain.....	77
Daftar Pustaka	78
Lampiran	87
Skala Uji Coba.....	88
Skala Penelitian	99
Skor Subjek Hasil Uji Coba	110
Analisis Data Uji Coba	134
Skor Subjek Penelitian	144
Uji Asumsi.....	162
Uji Hipotesis.....	169

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Blue Print Skala Loyalitas Konsumen	43
Tabel 2 Blue Print Skala Kepuasan Konsumen	44
Tabel 3 Blue Print Skala Kepercayaan Konsumen	45
Tabel 4 Persebaran Hasil Uji Coba Skala Loyalitas Konsumen	53
Tabel 5 Persebaran aitem Skala Loyalitas Konsumen setelah uji coba	54
Tabel 6 Persebaran Hasil Uji Coba Skala Kepuasan Konsumen	55
Tabel 7 Persebaran aitem Skala Kepuasan Konsumen Setelah Uji Coba	55
Tabel 8 Persebaran aitem Skala Kepercayaan Konsumen Setelah Uji Coba	56
Tabel 9 Deskripsi Data Demografis Responden Penelitian	58
Tabel 10 Perbandingan Skor Hipotetik dan Empirik	60
Tabel 11 Norma Kategorisasi Tiga Jenjang	62
Tabel 12 Kategorisasi Skor Empirik Variabel Loyalitas Konsumen	62
Tabel 13 Kategorisasi Skor Empirik Variabel Kepuasan Konsumen	63
Tabel 14 Kategorisasi Skor Empirik Variabel Kepercayaan Konsumen	64
Tabel 15 Hasil Uji Normalitas Sebaran Residual	65
Tabel 16 Hasil Uji Linieritas	66
Tabel 17 Hasil Uji Multikolinieritas	67
Tabel 18 Hasil Analisis Regresi Berganda	68
Tabel 19 Koefisien Regresi Variabel Bebas	69
Tabel 20 Sumbangan Efektif Variabel Bebas	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Three Dimensional of Loyalty	18
Gambar 2 Oliver's Four Dimensional of Loyalty	19
Gambar 3 Bagan Kerangka Pikir Peneliti	39