

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Lingkup Penelitian	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kualitas Layanan Elektronik.....	11

2.1.1.1	Desain situs.....	12
2.1.1.2	Reliabilitas.....	13
2.1.1.3	Keamanan.....	14
2.1.1.4	Layanan Pelanggan.....	14
2.1.2	Kepuasan Pelanggan	15
2.1.3	Nilai yang Dipersepsikan Pelanggan	17
2.1.4	Loyalitas Pelanggan	18
2.2	Pengembangan Hipotesis	19
2.2.1	Pengaruh Desain Situs pada Kepuasan Pelanggan	19
2.2.2	Pengaruh Reliabilitas pada Kepuasan Pelanggan	20
2.2.3	Pengaruh Keamanan pada Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2.4	Pengaruh Layanan Pelanggan pada Kepuasan Pelanggan	21
2.2.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan	22
2.2.6	Pengaruh Nilai yang Dipersepsikan Pelanggan dalam Memperkuat Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan	23
2.3	Model Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Desain Penelitian	26
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	26
3.2.1	Desain situs	27
3.2.2	Reliabilitas	27
3.2.3	Keamanan.....	28
3.2.4	Layanan Pelanggan	29
3.2.5	Kepuasan Pelanggan	29
3.2.6	Nilai yang Dipersepsikan Pelanggan	30
3.2.7	Loyalitas Pelanggan	31
3.3	Desain Pengambilan Sampel	32
3.3.1	Populasi dan Sampel	32
3.3.2	Metode Pengambilan Sampel.....	33
3.3.3	Unit Sampel.....	33
3.3.4	Ukuran Sampel.....	34
3.3.5	Lokasi Penelitian	34
3.4	Objek Penelitian	35
3.5	Metode pengumpulan data	38

3.6	Instrumen Penelitian	39
3.7	Metode Analisis Data	41
3.7.1	Partial Least Square (PLS)	41
3.7.2	Metode Pengujian Model Pengukuran (<i>outer model</i>)	43
3.7.2.1	Uji Validitas	43
3.7.2.2	Uji Reliabilitas	45
3.7.3	Metode Pengujian Model Struktural (Inner Model)	45
3.7.3.1	R-square	46
3.7.3.2	Uji Hipotesis	46
3.7.3.3	Pengujian Efek Moderasi	47
BAB IV ANALISIS DATA		48
4.1	Analisis Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	48
4.1.1	Uji Validitas	48
4.1.1.1	Uji Validitas Konvergen	48
4.1.1.2	Uji Validitas Diskriminan	51
4.1.2	Uji Reliabilitas	54
4.2	Karakteristik Responden	55
4.2.1	Situs Belanja Daring Indonesia yang Digunakan oleh Responden ..	57
4.3	Analisis Statistik Deskriptif	58
4.4	Analisis Pengujian Model Struktural (<i>Inner model</i>)	60
4.4.1	R-square (Koefisien Determinasi)	60
4.4.2	Uji Hipotesis	61
4.5	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	65
4.6	Pembahasan	66
4.6.1	Pengaruh Desain Situs pada Kepuasan Pelanggan	66
4.6.2	Pengaruh Reliabilitas pada Kepuasan Pelanggan	67
4.6.3	Pengaruh Keamanan pada Kepuasan Pelanggan	68
4.6.4	Pengaruh Layanan Pelanggan pada Kepuasan Pelanggan	69
4.6.5	Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan	70
4.6.6	Peran Nilai yang Dipersepsikan Pelanggan dalam Memperkuat Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		73
5.1	Kesimpulan	73

5.2	Keterbatasan penelitian	74
5.3	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA		77
DAFTAR LAMPIRAN		79