



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	10
1.3. Pertanyaan Riset	11
1.4. Tujuan Riset	12
1.5. Lingkup Riset	12
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	14
2.1 Getok Tular	14
2.2 Kelekatan	15
2.3 Loyalitas	16
2.4 Kualitas Situs Web	17
2.5 Karakteristik Lingkungan Layanan Daring	18
2.6 Pengaruh Karakteristik lingkungan layanan daring pada Kelekatan	19
2.7 Pengaruh Kelekatan pada Getok Tular	19
2.8 Kelekatan memediasi hubungan antara Dimensi Karakteristik lingkungan layanan daring dan Getok Tular	20
2.9 Pengaruh Kelekatan pada Loyalitas	21
2.10 Kelekatan memediasi hubungan antara Dimensi Karakteristik lingkungan layanan daring dan Loyalitas	22
2.11 Pengaruh Kualitas Situs Web pada Loyalitas	23



2.12	Pengaruh Loyalitas pada Getok Tular	23
2.13	Loyalitas memediasi hubungan antara Kualitas Situs Web dan Getok Tular	24
2.14	Model Penelitian.....	25
BAB III METODE Riset		27
3.1.	Stategi Penelitian	27
3.2.	Definisi Operasional dan Pengukuran	27
3.2.1.	Getok Tular	28
3.2.2.	Kelekatan	28
3.2.3.	Loyalitas.....	29
3.2.4.	Kualitas Situs Web	29
3.2.5.	Karakteristik Lingkungan Layanan Daring.....	30
3.2.6.	Skala Pengukuran	31
3.3.	Desain Pengambilan Sampel	32
3.3.4.	Metode Pengambilan sampel	32
3.3.5.	Populasi dan Unit Sampel	32
3.3.6.	Ukuran Sampel	33
3.4.	Profil Responden	33
3.5.	Objek Penelitian	35
3.6.	Metode Pengumpulan Data	38
3.7.	Instrumen Penelitian	38
3.8.	Pengujian Instrumen	39
3.8.4.	Uji Validitas	39
3.8.5.	Uji Reabilitas.....	43
3.9.	Metode Pengujian Hipotesis.....	43
BAB IV ANALISIS.....		49
4.1.	Kualitas Data Penelitian.....	49
4.1.1.	Uji Asumsi Klasik	49
4.1.2.	Statistik Deskriptif.....	52
4.1.3.	Matriks Korelasi Antar Variabel	53
4.2.	Uji Ketepatan Model.....	55
4.2.1.	Model Regresi 1	55



4.2.2.	Model Regresi 2	56
4.2.3.	Model Regresi 3	57
4.3.	Pengujian Hipotesis	58
4.3.1.	Temuan Hipotesis Pertama	58
4.3.2.	Temuan Hipotesis Kedua	60
4.3.3.	Temuan Hipotesis Ketiga	61
4.3.4.	Temuan Hipotesis Keempat	63
4.3.5.	Temuan Hipotesis Kelima	64
4.3.6.	Temuan Hipotesis Keenam	66
4.3.7.	Temuan Hipotesis Ketujuh	67
4.3.8.	Temuan Hipotesis Kedepalan	69
4.4.	Ringkasan Hasil Uji Hipotesis	71
BAB V KESIMPULAN		74
5.1.	Kesimpulan	74
5.2.	Implikasi Manajerial	78
5.3.	Keterbatasan Riset	81
5.4.	Arahan Riset Mendatang	82
DAFTAR PUSTAKA		83
LAMPIRAN		87