



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Riset	8
1.4 Tujuan Riset.....	8
1.5 Lingkup Riset.....	9
BAB II. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1 Loyalitas Daring.....	10
2.2 Kepuasan Daring	11
2.3 Kualitas Layanan Daring.....	11
2.4 Hubungan Antara Dimensi-dimensi Kualitas Layanan Daring dan Kepuasan Konsumen Toko Daring	13



2.5 Hubungan Kepuasan Konsumen Toko Daring dan Loyalitas Konsumen Toko Daring	19
2.6 Hubungan Dimensi-dimensi Kualitas Layanan Daring dan Loyalitas Konsumen Toko Daring	20
2.7 Model Riset	23
BAB III. METODE Riset	24
3.1 Strategi Riset	24
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran	24
3.2.1 Dimensi-dimensi Kualitas Layanan Daring	25
3.2.2 Kepuasan Pelanggan Daring	27
3.2.3 Loyalitas Pelanggan Daring	28
3.3 Desain Pengambilan Sampel	29
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel	29
3.3.2 Populasi Dari Unit Sampel	29
3.3.3 Ukuran Sampel	30
3.3.4 Lokasi Riset	30
3.4 Profil Responden	31
3.5 Objek Riset	34
3.6 Metode Pengumpulan Data	38
3.7 Instrumen Riset	38
3.8 Pengujian Instrumen	39
3.9 Metode Analisis Data	44
3.9.1 Uji Normalitas dan Uji Multikolinearitas	44



3.9.2 Analisis Regresi	45
3.9.3 Tingkat Signifikansi	48
BAB IV. ANALISIS DATA	49
4.1 Kualitas Data Penelitian	49
4.1.1 Hasil Uji Asumsi Klasik	49
4.1.2 Statistik Deskriptif	51
4.1.3 Matrik Korelasi Antar Variabel.....	54
4.2 Goodness of Fit Model.....	55
4.2.1 Model Regresi Pertama.....	55
4.2.2 Model Regresi Kedua	57
4.3 Pengujian Hipotesis	59
4.3.1 Pengujian Hipotesis 1	59
4.3.2 Pengujian Hipotesis 2	64
4.3.3 Pengujian Hipotesis 3	65
4.4 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	76
BAB V. KESIMPULAN	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Implikasi Manajerial	81
5.3 Keterbatasan Penelitian	82
5.4 Arahan Penelitian Mendatang	83
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	89