

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	i
Pernyataan	ii
Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Intisari	xii
<i>Abstract</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Pertanyaan Penelitian	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Manfaat Penelitian	16
1.6 Lingkup Penelitian	16
1.7 Sistematika Penulisan	17
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	18
2.1. Layanan Pesan Antar Makanan	18
2.2. Kesetiaan Elektronik	20

2.3. Kepuasan Elektronik	21
2.4. Kepercayaan Elektronik	22
2.5. Kualitas Layanan Elektronik	23
2.5.1 Jaminan	24
2.5.2 Kemudahan Penggunaan.....	25
2.5.3. Desain Situs.....	26
2.5.4 Daya Tanggap	26
2.5.5 Kustomisasi	27
2.6. Kajian Penelitian Terdahulu	28
2.7. Pengaruh Kepuasan Elektronik Pada Kesetiaan Elektronik	31
2.8. Pengaruh Kepercayaan Elektronik Pada Kesetiaan Elektronik	32
2.9. Pengaruh Kepuasan Elektronik Pada Kepercayaan Elektronik	33
2.10. Pengaruh Jaminan Pada Kepuasan Elektronik	33
2.11. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Pada Kepuasan Elektronik.....	34
2.12. Pengaruh Desain Situs Pada Kepuasan Elektronik	35
2.13. Pengaruh Daya Tanggap Pada Kepuasan Elektronik	36
2.14. Pengaruh Kustomisasi Pada Kepuasan Elektronik	37
2.15. Pengaruh Jaminan Pada Kepercayaan Elektronik	38
2.16. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Pada Kepercayaan Elektronik	39
2.17. Pengaruh Desain Situs Pada Kepercayaan Elektronik	40
2.18. Pengaruh Daya Tanggap Pada Kepercayaan Elektronik	41
2.19. Pengaruh Kustomisasi Pada Kepercayaan Elektronik	41
2.20. Model Penelitian	42

BAB III METODA PENELITIAN	43
3.1 Strategi Penelitian	43
3.2 Definisi Operasional Penelitian	43
3.3 Metoda Pengambilan Data	45
3.4 Instrumen Penelitian.....	46
3.5 Desain Pengambilan Sampel.....	47
3.5.1 Metoda Pengambilan Sampel	47
3.5.2 Populasi dan Unit Sampel	48
3.6 Ukuran Sampel.....	48
3.7 Objek Penelitian	48
3.8 Profil Responden	50
3.9 Pengujian Penelitian.....	52
3.9.1 Uji Validitas.....	52
3.9.2 Uji Reliabilitas	55
3.10 Metoda Analisis Data	56
3.11 Uji Multikolinearitas	57
3.12 Pengujian Hipotesis	57
BAB IV ANALISIS DATA	58
4.1 Kualitas Data	58

4.2 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian.....	58
4.2.1 Analisis Deskriptif Data Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.2 Analisis Deskriptif Data Berdasarkan Usia	63
4.2.3 Analisis Deskriptif Data Berdasarkan Pendidikan	65
4.2.4 Analisis Deskriptif Data Berdasarkan Pekerjaan.....	66
4.2.5 Analisis Deskriptif Data Berdasarkan Frekuensi Pembelian.....	68
4.2.6 Analisis Deskriptif Data Berdasarkan Rata-rata pembelian	70
4.3. Uji Chi-Square	71
4.4. Hasil Uji Multikolinearitas	72
4.5 Pengujian Hipotesis	73
4.6. Diskusi dan Pembahasan	77
4.6.1 Pengaruh Kepuasan Elektronik pada Kesetiaan Elektronik	78
4.6.2 Pengaruh Kepercayaan Elektronik pada Kesetiaan Elektronik	79
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Elektronik pada Kepercayaan Elektronik	79
4.6.4 Pengaruh Jaminan Elektronik pada Kepuasan Elektronik.....	80
4.6.5 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Elektronik pada Kepuasan Elektronik	82
4.6.6 Pengaruh Desain Situs pada Kepuasan Elektronik.....	83
4.6.7 Pengaruh Daya Tanggap pada Kepuasan Elektronik	83
4.6.8 Pengaruh Kustomisasi pada Kepuasan Elektronik	83
4.6.9 Pengaruh Jaminan pada Kepercayaan Elektronik	84
4.6.10 Pengaruh Kemudahan Penggunaan pada Kepercayaan Elektronik	85
4.6.11 Pengaruh Desain Situs pada Kepercayaan Elektronik	86
4.6.12 Pengaruh Daya Tanggap pada Kepercayaan Elektronik.....	87



4.6.13 Pengaruh Kustomisasi pada Kepercayaan Elektronik	88
BAB V SIMPULAN.....	89
5.1. Simpulan	89
5.2. Implikasi Manajerial	90
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	91
5.4. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA	93