

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRACT	xii
ABSTRAK.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Lingkup Penelitian	6
1.5.1 Obyek Penelitian	6
1.5.2 Lokasi Penelitian.....	7
1.5.4 Waktu Penelitian	7
1.6. Kontribusi Penelitian.....	7
1.7. Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1. Landasan Teori	10
2.1.1 <i>Technology Acceptance Factors</i>	10
2.1.2 <i>Website Service Quality</i>	12
2.1.3 <i>Specific Holdup Cost</i>	14
2.1.4 <i>Customer Satisfaction and Loyalty</i>	15
2.2. Model Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Strategi Penelitian	18

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	19
3.2.1 <i>Technology Acceptance Factors</i>	19
3.2.2 <i>Website Service Quality</i>	19
3.2.3 <i>Specific Holdup Cost</i>	20
3.2.4 <i>Customer Satisfaction</i>	20
3.2.5 <i>Customer Loyalty</i>	21
3.3 Desain Pengambilan Sample.....	21
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel.....	21
3.3.2 Unit Sampel.....	22
3.3.3 Ukuran Sampel.....	22
3.4 Metode Pengumpulan Data	23
3.5 Instrumen Penelitian.....	23
3.6 Pengujian Instrumen.....	24
3.7 Metode Analisis Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Karakteristik Responden	25
4.1.1 Jenis Kelamin	25
4.1.2 Usia	26
4.1.3 Pendidikan Terakhir	27
4.1.4 Pekerjaan	27
4.1.5 Pendapatan Individu per bulan.....	28
4.1.6 Lama Bergabung di situs web komik daring.....	29
4.1.7 Intensitas Penggunaan situs web komik daring	30
4.2. Statistik Deskriptif	30
4.3 Uji Validitas	33
4.4 Uji Reliabilitas	35
4.5. Hasil Analisis Data.....	36
4.5.1. Pembahasan Model Berdasarkan Teori.....	36
4.5.2. Menyusun Diagram Alur.....	36
4.5.3. Konversi Diagram Alur ke dalam Persamaan Struktural	37
4.5.4. Input Matriks dan Estimasi Model.....	37

4.5.5. Identifikasi Model Struktural	40
4.6. Pengujian Hipotesis.....	41
4.6.1. Pengaruh <i>Technology Acceptance Factors</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	42
4.6.2. Pengaruh <i>Technology Acceptance Factors</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	42
4.6.3. Pengaruh <i>Website Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	43
4.6.4. Pengaruh <i>Website Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	43
4.6.5. Pengaruh <i>Specific Holdup Cost</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> ..	44
4.6.6. Pengaruh <i>Specific Holdup Cost</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	44
4.6.7. Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	45
4.7. Pembahasan.....	45
BAB V KESIMPULAN	47
5.1. Kesimpulan	47
5.2. Implikasi Penelitian dan Saran.....	48
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	55
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas	60
Lampiran 3 Uji Reliabilitas	61
Lampiran 4 Uji Outlier.....	65
Lampiran 5 Uji Hipotesis	67