

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	14
1.6 Lingkup Penelitian .....	15
1.7 Sistematika Penulisan.....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>18</b>
2.1 Bisnis Jasa Ekspedisi JNE Express .....	18
2.1.1 Variabel Pelacakan Pengiriman .....	19
2.1.2 Variabel Pelayanan Pelanggan.....	20
2.1.3 Variabel Keandalan Situs Web .....	22
2.1.4 Variabel Keefisienan Situs Web .....	23
2.1.5 Variabel Kegunaan yang Dipersepsikan .....	24
2.1.6 Variabel Kepuasan Pengguna Situs Web.....	25
2.1.7 Variabel Loyalitas Pelanggan .....	26
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	27
2.3 Perumusan Hipotesis .....	30
2.3.1 Pengaruh Pelacakan Pengiriman pada Kepuasan.....	30
2.3.2 Pengaruh Pelayanan Pelanggan pada Kepuasan .....	31

2.3.3	Pengaruh Keandalan Situs Web pada Kepuasan.....	32
2.3.4	Pengaruh Keefisienan Situs Web pada Kepuasan.....	33
2.3.5	Pengaruh Kegunaan yang Dipersepsikan pada .....	33
2.3.6	Pengaruh Kepuasan pada Loyalitas Pelanggan.....	34
2.4	Model Penelitian.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>37</b>
3.1	Desain Penelitian .....	37
3.2	Metode Pengumpulan Data .....	38
3.2.1	Populasi dan Sampel .....	38
3.3	Instrumen Penelitian .....	40
3.3.1	Definisi Operasional.....	41
3.4	Pengujian Instrumen Penelitian .....	44
3.4.1	Uji Validitas .....	44
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	46
3.5	Analisis Statistik Deskriptif.....	46
3.6	Metode Analisis Data .....	47
3.7	Pengujian Hipotesis .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>52</b>
4.1	Uji Kualitas Instrumen .....	52
4.1.1	Hasil Uji Validitas.....	52
4.1.2	Uji Reliabilitas .....	55
4.2	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	56
4.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	60
4.4	Hasil Analisis .....	63
4.4.1	Uji Normalitas Multivariat.....	63
4.4.2	Uji <i>Outlier</i> .....	64
4.4.3	Uji Multikolinearitas .....	65
4.4.4	<i>Goodness of Fit</i> Model.....	66
4.5	Pengujian Hipotesis .....	67
4.6	Pembahasan .....	71
4.6.1	Pengaruh Pelacakan Pengiriman pada Kepuasan.....	71
4.6.2	Pengaruh Pelayanan Pelanggan pada Kepuasan .....	72
4.6.3	Pengaruh Keandalan Situs Web pada Kepuasan.....	73

4.6.4 Pengaruh Keefisienan Situs Web pada Kepuasan.....	75
4.6.5 Pengaruh Kegunaan yang Dipersepsikan pada Kepuasan .....	76
4.6.6 Pengaruh Kepuasan pada Loyalitas Pelanggan.....	77
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
5.1 Simpulan.....	79
5.2 Implikasi Manajerial.....	81
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>90</b>