

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
INTISARI.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Lingkup Penelitian.....	6
1.6 Waktu Penelitian.....	7
1.7 Kontribusi Penelitian.....	7
1.8 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II. LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 Loyalitas Pelanggan.....	10
2.1.2 Kepercayaan.....	11
2.1.3 Tata Layanan Lingkungan Daring.....	11
2.1.4 Estetika.....	12
2.1.5 Fungsionalitas.....	12
2.1.6 Keamanan Finansial.....	13
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	18
2.3.1 Hubungan antara Estetika dan Kepercayaan.....	18
2.3.2 Hubungan antara Fungsionalitas dan Kepercayaan.....	19
2.3.3 Hubungan antara Keamanan Finansial dan Kepercayaan.....	21
2.3.4 Hubungan antara Kepercayaan dan Loyalitas Pelanggan.....	22
2.4 Model Riset.....	23
BAB III. METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Metode Penelitian.....	25
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	26
3.2.1 Estetika.....	26
3.2.2 Fungsionalitas.....	27
3.2.3 Keamanan Finansial.....	27

3.2.4 Kepercayaan.....	28
3.2.5 Loyalitas Pelanggan.....	29
3.3 Penyampelan dan Responden.....	29
3.4 Objek Penelitian.....	31
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.6 Instrumen Riset.....	35
3.7 Pengujian Instrumen.....	36
3.7.1 Uji Validitas.....	36
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	36
3.8 Metode Analisis Data.....	37
3.8.1 Uji Multikolinearitas.....	37
3.8.2 <i>Goodness of Fit</i>	38
3.8.3 Uji Hipotesis.....	38
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Karakteristik Responden.....	40
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	41
4.2.1 Uji Validitas.....	41
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	43
4.3 Statistik Deskriptif.....	45
4.4 Uji Multikolinearitas.....	47
4.5 <i>Goodness of Fit</i>	48
4.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	48
4.5.2 Uji F.....	49
4.6 Pengujian Hipotesis.....	49
4.6.1 Analisis Regresi terhadap Variabel Kepercayaan.....	50
4.6.2 Analisis Regresi terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan.....	51
4.7 Pembahasan.....	52
4.7.1 Hipotesis 1 (H1) estetika berpengaruh positif pada kepercayaan..	52
4.7.2 Hipotesis 2 (H2) fungsionalitas berpengaruh positif pada kepercayaan.....	53
4.7.3 Hipotesis 3 (H3) keamanan finansial berpengaruh positif pada kepercayaan.....	54
4.7.4 Hipotesis 4 (H4) kepercayaan berpengaruh positif pada loyalitas pelanggan.....	55
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Implikasi Manajerial.....	58
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	60
5.3 Saran untuk Penelitian Mendatang.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	63