

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTISARI.....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan masalah.....	7
1.3 Batasan Masalah .....	7
1.4 Keaslian penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Nilai Online .....	13
2.1.2 Kesenangan Online .....	15
2.1.3 Daya Respon.....	16
2.1.4 Penyesuaian ( <i>Customization</i> ) .....	16
2.1.5 Jaminan .....	17
2.1.6 Daya Guna ( <i>Usability</i> ).....	17
2.1.7 Desain Tampilan ( <i>E-Scape</i> ) .....	18
2.2 Landasan Teori .....	19
2.2.1 Billing Sistem .....	19
2.2.2 Kepuasan Konsumen / Pengguna .....	20
2.2.3 <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	21
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	23
<b>BAB III METODOLOGI .....</b>	<b>27</b>
3.1 Metode Penelitian.....	27
3.2 Alat dan Bahan Penelitian .....	27
3.2.1 Alat.....	27
3.2.2 Bahan .....	28
3.3 Populasi dan Sampel .....	29
3.3.1 Populasi .....	29
3.3.2 Sampel dan Teknik Sampel.....	29
3.4 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	30

3.5 Jalan Penelitian.....	33
3.5.1 Tahap Awal.....	35
3.5.2 Analisis Data.....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Hasil Pengumpulan Data Responden .....	39
4.2 Evaluasi Model Penelitian.....	40
4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	40
4.2.2 Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	45
4.3 Hasil Pengujian Hipotesis.....	46
4.3.1 Pembahasan Hipotesis 1 .....	48
4.3.2 Pembahasan Hipotesis 2 .....	49
4.3.3 Pembahasan Hipotesis 3 .....	50
4.3.4 Pembahasan Hipotesis 4 .....	51
4.3.5 Pembahasan Hipotesis 5 .....	52
4.3.6 Pembahasan Hipotesis 6 .....	53
4.3.7 Pembahasan Hipotesis 7 .....	54
4.4 Keterbatasan Penelitian .....	54
4.5 Rekomendasi .....	55
<b>BAB V.....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran .....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>