

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Motivasi .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....	12
1.8 Sistematika Penulisan .....	13
<b>BAB 2 LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1 Landasan Teori .....	15
2.1.1 Teori tindakan beralasan .....	15
2.1.2 Model penerimaan teknologi.....	16

2.1.3 Teori keadilan .....	17
2.2 Pengembangan Model .....	19
2.3 Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis .....	23
2.3.1 Kualitas layanan elektronik .....	23
2.3.1.1 Hubungan dimensi-dimensi kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pelanggan .....	24
2.3.2 Peran keahlian pelanggan sebagai pemoderasi hubungan kualitas layanan elektronik dan kepuasan pelanggan.....	34
2.3.3 Peran keinovatifan personal sebagai pemoderasi hubungan kualitas layanan elektronik dan kepuasan pelanggan .....	42
2.3.4 Hubungan kepuasan pelanggan terhadap niat loyalitas .....	49
2.3.5 Hubungan kepuasan pelanggan terhadap niat getok tular .....	50
<b>BAB 3 METODA PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
3.1 Desain Penelitian .....	52
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	53
3.3 Populasi dan Sampel .....	57
3.4 Instrumen Penelitian .....	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	60
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	61
3.7 Teknik Analisis Data .....	63
3.8 Profil Kerangka Sampel Penelitian .....	64
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
4.1 Deskripsi Data .....	68
4.1.1 Deskripsi distribusi kuesioner .....	68
4.1.2 Profil responden .....	69
4.1.3 Deskripsi berdasarkan situs peritel daring yang sering	

digunakan .....	72
4.2 Hasil Uji Model Pengukuran .....	73
4.2.1 Hasil uji validitas konvergen .....	73
4.2.2 Hasil uji validitas diskriminan .....	76
4.2.3 Hasil uji reliabilitas .....	78
4.3 Hasil Uji Model Struktural .....	78
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis dan Pembahasan .....	83
4.4.1 Hasil pengujian hipotesis 1a-1h .....	83
4.4.2 Hasil pengujian efek moderasi .....	93
4.4.3 Hasil pengujian hipotesis 4 dan 5 .....	103
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>106</b>
5.1 Simpulan .....	106
5.2 Keterbatasan Penelitian dan Arah Penelitian Mendatang .....	109
5.3 Implikasi Penelitian .....	110
5.3.1 Implikasi teoritis .....	110
5.3.2 Implikasi praktik .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>115</b>