



## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>INTISARI</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	14
1.4 Tujuan Penelitian .....	15
1.5 Lingkup Penelitian .....	15
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b>	
2.1 Loyalitas .....	17
2.2 Kepuasan .....	21
2.3 Kualitas Layanan.....	23
2.4 Kualitas Layanan Elektronik.....	25
2.5 Hubungan Antara Dimensi-Dimensi Dari Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Elektronik .....	30
2.6 Hubungan Kepuasan Elektronik dan Loyalitas Elektronik.....	36
2.7 Hubungan Antara Dimensi-Dimensi Dari Kualitas Layanan Elektronik dan Loyalitas Elektronik Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Elektronik .....	38



2.8 Hubungan Antara Dimensi-Dimensi Dari Kualitas Layanan Elektronik dan Kepuasan Elektronik Yang Dimoderasi Oleh Kepercayaan Yang Dirasakan .....	41
2.9 Hubungan Kepuasan Elektronik dan Loyalitas Elektronik Yang Dimoderasi Oleh Nilai Yang Dirasakan .....	45
2.10 Model Penelitian .....	46
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Strategi Penelitian .....	50
3.2 Defenisi Operasional dan Pengukuran .....	50
3.2.1 Dimensi-Dimensi Kualitas Layanan Elektronik .....	52
3.2.2 Kepuasan Elektronik .....	55
3.2.3 Loyalitas Elektronik .....	57
3.2.4 Kepercayaan Yang Dirasakan .....	58
3.2.5 Nilai Yang Dirasakan .....	59
3.3 Desain Pengambilan Sampel.....	60
3.3.1 Metode Penyampelan .....	60
3.3.2 Unit Sampel.....	61
3.3.3 Ukuran Sampel.....	62
3.4 Lokasi Penelitian.....	62
3.5 Objek Penelitian .....	63
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	64
3.7 Instrumen Penelitian.....	65
3.8 Hasil Distribusi Kuesioner .....	66
3.9 Profil Responden.....	67
3.10 Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	73
3.10.1 Metode dan Hasil Pengujian Validitas .....	73
3.10.2 Metode dan Hasil Pengujian Reliabilitas .....	79



3.11 Analisis Data .....	80
3.11.1 Metode Analisis Data.....	80
3.11.2 Uji Asumsi Klasik.....	81
3.11.3 Pengembangan Formulasi Dasar.....	83
3.11.4 Uji Ketepatan Model.....	85
3.11.5 Tingkat Signifikansi .....	86
3.11.6 Proses Pengujian Hipotesis. ....	86
 <b>BAB IV ANALISIS DATA DAN DISKUSI</b>	
4.1 Kualitas Data Penelitian.....	93
4.2 Statistik Deskriptif .....	96
4.3 Uji Ketepatan Model.....	100
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis .....	103
4.4.1 Hasil Pengujian Hipotesis 1a-1d.....	103
4.4.2 Hasil Pengujian Hipotesis 2.....	109
4.4.3 Hasil Pengujian Hipotesis 3a-3d.....	110
4.4.4 Hasil Pengujian Hipotesis 4a-4d.....	122
4.4.5 Hasil Pengujian Hipotesis 5.....	130
4.5 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	133
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	136
5.2 Implikasi Penelitian.....	140
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	143
5.4 Arah Penelitian Mendatang.....	144
DAFTAR REFERENSI .....	146
LAMPIRAN.....	154



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Pengguna Internet Di Dunia Berdasarkan Wilayah Geografi Sampai Dengan 30 Juni 2014 .....	2
Gambar 1.1	Negara Pengguna Internet Tertinggi Di Asia.....	3
Gambar 2.1	Lee dan Wu (2011).....	47
Gambar 2.2	Anderson dan Srinivasan (2003) dan Chang <i>et al</i> (2009) .....	48
Gambar 2.3	Model Penelitian .....	49
Gambar 4.1	Hasil Penelitian .....	135



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pengukuran Variabel Riset .....	51
Tabel 3.2 Data Penilaian .....	60
Tabel 3.3 Tampilan Halaman Situs Belanja.....	64
Tabel 3.4 Pendistribusian Kuesioner.....	67
Tabel 3.5 Profil Responden.....	67
Tabel 3.6 Hasil KMO-MSA dan <i>Bartlett's Test</i> .....	78
Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas.....	79
Tabel 3.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	80
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas .....	93
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	95
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif .....	96
Tabel 4.4 Hasil Uji Korelasi.....	98
Tabel 4.5 Uji Ketepatan Model Regresi Pertama (Hipotesis 1a-1d).....	101
Tabel 4.6 Uji Ketepatan Model Regresi Kedua (Hipotesis 2) .....	102
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Hipotesis 3a-3d.....	113
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Hipotesis 4a-4d.....	124
Tabel 4.9 Hasil Pengujian Hipotesis 5 .....	130
Tabel 5.0 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis .....	133



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	154
Lampiran 2 Profil Responden .....	161
Lampiran 3 Uji Validitas.....	166
Lampiran 4 Uji Reliabilitas .....	168
Lampiran 5 Uji Asumsi Klasik .....	173
Lampiran 6 Statistik Deskriptif dan Uji Korelasi .....	176
Lampiran 7 Analisis Regresi.....	179