

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
INTISARI.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan masalah.....	6
1.3 Keaslian penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Loyalitas.....	13
2.2.2 <i>Trust</i> (Kepercayaan).....	16
2.2.3 <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM).....	20
2.2.4 Model Kesuksesan Delone McLean .....	22
2.2.5 Pelayanan Statistik Terpadu (PST).....	24
2.3 Hipotesis .....	25
2.4 Kerangka Konsep Penelitian.....	27
BAB III METODOLOGI.....	28
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.2 Alat Penelitian.....	28
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
3.5 Metode dan Teknik Pengambilan Sampel.....	30
3.6 Jalan Penelitian .....	30
3.7 Definisi Operasional .....	31
3.7.1 Identifikasi Variabel .....	32
3.7.2 Indikator Variabel (Pengukur Konstruk).....	33
3.8 Instrumen Penelitian .....	36
3.8.1 Perancangan Kuesioner.....	36
3.8.2 Uji Instrumen .....	36
3.9 Metode Analisis Data.....	37
3.9.1 Statistik Deskriptif.....	37
3.9.2 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> )&Model Struktural ( <i>Inner Model</i> )	37

3.10 Uji Hipotesis .....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1. Pengumpulan Data .....	42
4.2. Data Karakteristik Umum Responden.....	42
4.3. Data Karakteristik Responden.....	46
4.3.1 Data Variabel Kualitas Sistem (KS).....	46
4.3.2. Data Variabel Kualitas Informasi (KI) .....	47
4.3.3. Data Variabel Kualitas Layanan (KL) .....	48
4.3.4. Data Variabel <i>Percived Ease of Use</i> (PEU).....	49
4.3.5. Data Variabel <i>Percived Usefulness</i> (PU).....	49
4.3.6. Data Variabel <i>Trust</i> (T).....	50
4.3.7. Data Variabel <i>e-Loyalty</i> (L) .....	51
4.4. Pengujian Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	52
4.4.1. Uji Validitas .....	52
4.4.2. Uji Reliabilitas.....	61
4.5. Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	62
4.5.1 <i>R-Square</i> .....	62
4.5.2 Uji Hipotesis .....	65
4.6. Pembahasan Hipotesis .....	67
4.6.1 Pembahasan Hipotesis H1 .....	68
4.6.2 Pembahasan Hipotesis H2.....	68
4.6.3 Pembahasan Hipotesis H3.....	69
4.6.4 Pembahasan Hipotesis H4.....	69
4.6.5 Pembahasan Hipotesis H5.....	70
4.6.6 Pembahasan Hipotesis H6.....	70
4.6.7 Pembahasan Hipotesis H7.....	71
4.6.8 Pembahasan Hipotesis H8.....	71
4.6.9 Pembahasan Hipotesis H9.....	72
4.6.10 Pembahasan Hipotesis H10 .....	72
4.6.11 Pembahasan Hipotesis H11 .....	73
4.7. Rekomendasi .....	74
4.8. Keterbatasan Penelitian .....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1 Kesimpulan .....	75
5.2 Saran .....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	77
LAMPIRAN.....	L1
Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian.....	L1
Lampiran 2. Kuesioner .....	L2
Lampiran 3. Rekapitulasi Jawaban Responden dalam Model Penelitian.....	L6