

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan dan Manfaat	13
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	13
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	14
1.4 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II TELAAH PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 <i>Theory of planned behavior</i> (TPB)	16
2.1.2 Kepuasan	17
2.1.3 Loyalitas	18
2.1.4 Kualitas Pelayanan Elektronik	19
2.1.5 Kepercayaan	20
2.1.6 Sociolla.....	22
2.1.7 Watsons	23
2.1.8 Sephora.....	23

2.2	Hubungan Antar Variabel	24
2.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan	24
2.2.2	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan	25
2.2.3	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas	25
2.2.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi	26
2.2.5	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi	26
2.3	Penelitian Terdahulu	27
2.4	Kerangka Pemikiran	30
2.5	Hipotesis	30
BAB III METODE PENELITIAN.....		32
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	32
3.1.1	Variabel Penelitian	32
3.1.2	Definisi Operasional.....	33
3.2	Populasi dan Sampel	34
3.2.1	Populasi	34
3.2.2	Sampel.....	35
3.3	Jenis Data dan Sumber Data.....	35
3.3.1	Jenis Data	35
3.3.2	Sumber Data.....	36
3.4	Metode Pengumpulan Data	36
3.5	Metode Analisis Data	37
3.5.1	Analisis Deskriptif.....	37
3.5.2	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	37
3.5.3	Analisis Mediasi.....	38
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		40
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	40
4.2	Analisis Data	41
4.2.1	Karakteristik Responden	41
4.2.2	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian	43
4.2.3	Deskripsi Jawaban Responden	46
4.2.4	Hasil Analisis Data.....	54

4.3 Interpretasi Hasil Penelitian	64
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan.....	64
4.3.2 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan	65
4.3.3 Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas	66
4.3.4 Pengaruh Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Loyalitas.....	66
4.3.5 Pengaruh Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas	67
BAB V PENUTUP.....	69
5.1 Simpulan.....	69
5.2 Implikasi Teoritis	70
5.3 Implikasi Manajerial	73
5.4 Keterbatasan Penelitian	74
5.5 Saran untuk Penelitian Mendatang.....	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	84

