

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Sistematika Penulisan	14
BAB II.....	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1 Variabel Penelitian	18
2.2.1 Kualitas Layanan Elektronik (Electronic-Service Quality)	18
2.2.2 Nilai Pakai (<i>Value in Use</i>).....	21
2.2.3 Reputasi Online (<i>Online Reputation</i>).....	22
2.2.4 Loyalitas Konsumen (<i>E- Loyalty</i>).....	23
2.3 Hubungan antar Variabel	24
2.3.1 Hubungan E-Service Quality dengan Value in Use.....	24
2.3.2 Hubungan Value in Use dengan E-Loyalty.....	25
2.3.3 Hubungan Value in Use dengan Online Reputation	27
2.3.4 Hubungan Online Reputation dengan E-Loyalty	28
2.4 Kerangka Pemikiran	29
BAB III	31

3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	31
3.1.1	Variabel Penelitian.....	31
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	32
3.2	Populasi dan Sampel.....	39
3.2.1	Populasi.....	39
3.2.2	Sampel.....	39
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	40
3.3.1	Jenis Data.....	40
3.3.2	Sumber Data.....	40
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.4.1	Kuesioner.....	41
3.4.2	Observasi.....	42
3.4.3	Studi Kepustakaan.....	42
3.5	Metode Analisis.....	42
3.6	Analisis Univariat.....	43
3.6.1	Analisis Multivariat.....	43
BAB IV	51
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	51
4.2	Analisis SEM.....	73
4.2.1	Uji Confirmatory Factor Analysis (CFA).....	74
4.2.2	Uji Struktural.....	95
4.2.3	Pengujian Hipotesis.....	108
4.2.4	Analisis Direct Effect, Inderect Effect, dan Total Effect.....	110
4.3	Intepretasi Hasil.....	112
4.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Nilai Pakai.....	112
4.3.2	Pengaruh Nilai Pakai terhadap Loyalitas Konsumen.....	113
4.3.3	Pengaruh Nilai Pakai terhadap Reputasi Online.....	114
4.3.4	Pengaruh Reputasi Online terhadap Loyalitas Konsumen.....	114
BAB V	116
5.1	Ringkasan Penelitian.....	116
5.2	Kesimpulan atas Diterimanya Hipotesis.....	117
5.3	Kesimpulan masalah penelitian.....	119
5.4	Implikasi Teoritis.....	120

5.5 Implikasi Manajerial.....	121
5.6 Keterbatasan	123
5.7 Saran	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN A	130

