

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	19
1.3 Tujuan dan Kegunaan.....	20
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	20
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	21
1.4 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
2.1 Landasan Teori.....	24
2.1.1 Perilaku Konsumen.....	24
2.1.2 <i>E-commerce</i>	25
2.1.3 Loyalitas Pelanggan.....	29
2.1.4 Kepuasan Pelanggan.....	33

2.1.5 Kepercayaan Pelanggan	35
2.1.6 <i>Service Quality</i>	36
2.2 Hubungan antar variabel.....	38
2.2.1 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan pada Kepuasan Pelanggan.....	38
2.2.2 Pengaruh Kualitas Layanan pada Kepuasan Pelanggan	39
2.2.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan.....	39
2.2.4 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan pada Loyalitas Pelanggan.....	41
2.2.5 Pengaruh Kualitas Layanan pada Loyalitas Pelanggan	42
2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	43
2.4 Hipotesis	44
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	45
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Variabel Operasional.....	45
3.1.1. Variabel Penelitian.....	45
3.2 Populasi dan Sampel.....	48
3.2.1. Populasi.....	48
3.2.2. Sampel	48
3.3 Jenis dan Sumber Data	50
3.4 Metode Pengumpulan Data	50
3.4.1 Kuesioner	50
3.4.2 Studi Keputustakaan	51
3.5 Metode Analisis Data	51
3.5.1 Analisis Deskriptif	51
3.5.2 Uji Validitas & Uji Realibilitas	52
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	55
3.5.4 Regresi Linear Berganda	58
3.5.5 Uji <i>Goodness of Fit</i>	59
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	63
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	63

4.2 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	64
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	66
4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	67
4.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Pengeluaran Per Bulan.....	67
4.2.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi.....	68
4.2.7 Deskripsi Responden Berdasarkan Terakhir Transaksi.....	69
4.3 Hasil Analisis Data Penelitian.....	70
4.3.1 Uji Instrumen Data Penelitian.....	70
4.3.1.1 Uji Validitas.....	70
4.3.1.2 Uji Reliabilitas.....	72
4.3.1.3 Uji Analisis Nilai Indeks.....	73
4.3.1.4 Hasil Jawaban Pertanyaan Terbuka.....	82
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	96
4.3.2.1 Uji Normalitas.....	96
4.3.2.2 Uji Multikolonieritas.....	103
4.3.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	104
4.3.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	108
4.3.4 Uji <i>Goodness of Fit</i>	113
4.3.4.1 Uji Koefisien Deteriminasi (R^2).....	113
4.3.4.2 Uji F.....	115
4.3.4.3 Uji t.....	118
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian.....	122
4.4.1 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	122
4.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	124
4.4.3 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	126
4.4.4 Pengaruh Kepercayaan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	128

4.4.5 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	130
BAB V KESIMPULAN	133
5.1 Kesimpulan	133
5.2 Keterbatasan Penelitian	137
5.3 Saran	138
5.3.1 Implikasi Kebijakan	138
5.3.2 Saran Penelitian Mendatang	143
DAFTAR PUSTAKA	144



FEB UNDIP