

DAFTAR ISI

Cover	i
PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN 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
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.3.1 Tujuan Penelitian	12
1.3.2 Manfaat Penelitian	12
1.4 Sistematika Penulisan	13
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1 Technology Acceptance Model	15
2.1.2 Desain laman.....	17
2.1.3 E-Trust	19
2.1.4 Perceived Ease Of Use	23
2.1.5 E-satisfaction.....	24
2.1.6 E-Loyalty	27
2.2 Penelitian Terdahulu	30
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	35
2.3.1 Hubungan perceived ease of use dan e-satisfaction	35
2.3.2 Hubungan desain laman dan e-satisfaction	36
2.3.3 Hubungan e-trust dan e-satisfaction.....	37
2.3.4 Hubungan e-satisfaction dan e-loyalty.....	38

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	38
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	40
3.1.1 Variabel Penelitian	40
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	41
3.2 Populasi dan Sampel.....	43
3.2.1 Populasi.....	43
3.2.2 Sampel.....	43
3.3. Sumber data	45
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.5 Metode Analisis	46
3.6 Analisis SEM	47
3.7 Analisis Full Model SEM.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1. Deskripsi Objek dan Responden Penelitian	58
4.1.1 Gambaran umum objek penelitian	58
4.1.2 Gambaran umum responden	60
4.2 Analisis Multivariate.....	63
4.2.1 Analisis SEM	63
4.2.2 Analisis SEM	79
4.3 Pengujian Hipotesis	88
4.4 Pembahasan.....	89
4.4.1 Pengaruh Perceived Ease of Use terhadap E-satisfaction	89
4.4.2 Pengaruh desain laman terhadap E-satisfaction.....	90
4.4.3 Pengaruh E-trust terhadap E-satisfaction	91
4.4.4 Pengaruh <i>E-satisfaction</i> terhadap <i>E-loyalty</i>	91
4.5. Analisis Direct Effects, Indirect Effects dan Total Effects	92
BAB V PENUTUP.....	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian.....	96
5.3 Implikasi Teoritis	97
5.4 Implikasi Manajerial	98
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	100
5.6 Saran untuk penelitian mendatang	100

DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	114

