

## DAFTAR ISI

halaman

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Batasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah .....	7
1.5 Tujuan Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian .....	8
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.6.2 Manfaat Praktis .....	9
1.7 Sistematika Penelitian .....	10

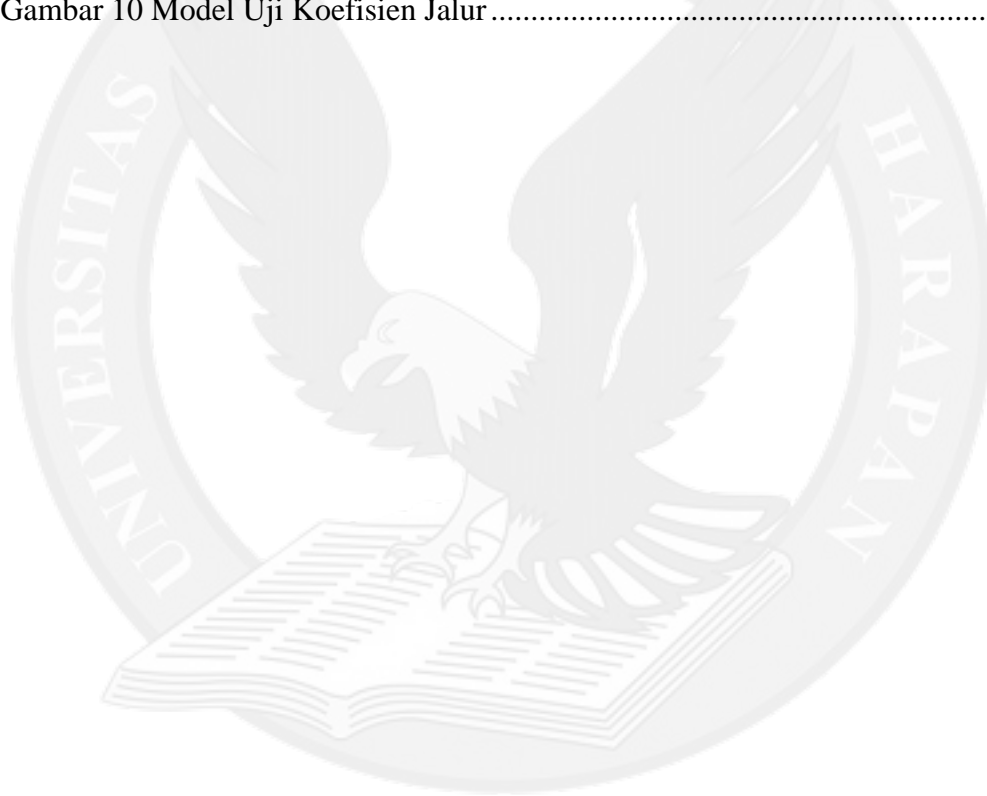
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 e-Service Quality.....	11
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	14
2.3 Kepercayaan Pelanggan .....	18
2.4 Retensi Pelanggan .....	20
2.5 Hubungan Antar Variabel .....	23
2.5.1 Hubungan e-Service Quality dan Retensi Pelanggan .....	23
2.5.2 Hubungan e-Service Quality dan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.5.3 Hubungan e-Service Quality dan Kepercayaan Pelanggan.....	25
2.5.4 Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Retensi Pelanggan .....	26
2.5.5 Hubungan Kepercayaan Pelanggan dan Retensi Pelanggan .....	28
2.5.6 Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan .....	29
2.6 Model Penelitian .....	29
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	31
3.2 Tempat, Waktu, dan Subjek Penelitian .....	31
3.3 Prosedur Penelitian.....	32
3.4 Populasi dan Sampling .....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	33
3.6 Instrumen Penelitian.....	35
3.7 Teknik Analisis Data.....	40
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Profil Responden .....	42
4.2 Analisis Statistik Deskriptif .....	50
4.3 Statistik Inferensial.....	56

4.3.1 Uji Outer Model .....	56
4.3.1.1 Uji Validitas Konvergen .....	57
4.3.1.2 Uji Validitas Diskriminan .....	59
4.3.1.3 Uji Reliabilitas .....	61
4.3.2 Uji Inner Model.....	62
4.3.2.1 Uji Koefisien Determinasi .....	62
4.3.2.2 Uji Hipotesis .....	63
4.4 Diskusi .....	67
4.5 Keterbatasan Penelitian.....	69
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>70</b>
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Implikasi Manajerial .....	70
5.3 Implikasi Teoritis .....	75
5.4 Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xiii</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>

## DAFTAR GAMBAR

### halaman

Gambar 1. Model Penelitian .....	30
Gambar 2 Persentase Responden Berdasarkan Usia .....	42
Gambar 3 Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	43
Gambar 4 Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	44
Gambar 5 Persentase Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan .....	45
Gambar 6 Persentase Responden Berdasarkan Lama Penggunaan.....	46
Gambar 7 Persentase Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	47
Gambar 8 Persentase Responden Berdasarkan Alasan Penggunaan.....	48
Gambar 9 Persentase Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan .....	49
Gambar 10 Model Uji Koefisien Jalur .....	66



## DAFTAR TABEL

### halaman

Tabel 1 Rekomendasi Jumlah Sampel .....	33
Tabel 2 Operasional Variabel .....	35
Tabel 3 Statistik Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> .....	51
Tabel 4 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan .....	53
Tabel 5 Statistik Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan .....	54
Tabel 6 Statistik Deskriptif Variabel Retensi Pelanggan .....	55
Tabel 7 Nilai AVE .....	58
Tabel 8 <i>Outer Loading</i> .....	58
Tabel 9 <i>Cross Loading</i> .....	60
Tabel 10 Uji Reliabilitas .....	61
Tabel 11 Uji Koefisien <i>R Square</i> .....	63
Tabel 12 Hasil Uji Hipotesis .....	65

