

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	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
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>45</b>
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
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
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
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	<b>133</b>
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
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>144</b>