

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	15
1.3.1 Tujuan	15
1.3.2 Manfaat	16
1.4 Sistematika Penulisan	17
BAB II TELAAH PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori	19
2.1.1 Perilaku Konsumen	19
2.1.2 Perilaku Konsumen Digital	22
2.1.3 Persepsi Kualitas Layanan	25
2.1.4 Kemudahan Penggunaan.....	27
2.1.5 Persepsi Keamanan Aplikasi.....	29
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	30
2.1.7 Loyalitas Pelanggan.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu	34

2.3	Hubungan Antar Variabel	36
2.3.1	Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	36
2.3.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	38
2.3.3	Pengaruh Persepsi Keamanan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	40
2.3.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	42
2.4	Hipotesis Penelitian.....	43
2.5	Kerangka Pemikiran	44
2.6	Indikator Operasional Variabel	46
BAB III METODE PENELITIAN		53
3.1	Jenis dan Sumber Data.....	53
3.1.1	Data Primer	53
3.1.2	Data Sekunder	53
3.2	Populasi dan Sampel.....	53
3.3	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	54
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	56
3.5	Teknik Analisis.....	58
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		63
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	63
4.1.1	Karakteristik Responden	63
4.2	Hasil Pengujian	66
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	66
4.2.2	Uji Asumsi SEM	69
4.2.3	Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	72
4.2.4	Analisis Structural Equation Modelling (SEM)	86

4.2.5	Hasil Pengujian Hipotesis	88
4.3	Pembahasan.....	91
4.3.1	Pengaruh Persepsi Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	91
4.3.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan	92
4.3.3	Pengaruh Persepsi Keamanan Aplikasi terhadap Kepuasan Pelanggan	94
4.3.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	95
BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI.....		98
5.1	Kesimpulan Hipotesis	98
5.2	Kesimpulan Permasalahan Penelitian	98
5.3	Implikasi Teoritis	100
5.4	Implikasi Manajerial	102
5.5	Keterbatasan Penelitian	103
5.6	Agenda Penelitian Mendatang.....	104
DAFTAR PUSTAKA		105
LAMPIRAN.....		112