

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah	12
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	13
1.4 Tujuan Penelitian.....	14
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL.....	17
2.1 Telaah Pustaka	17
2.2 Kualitas Layanan Elektronik.....	20
2.2.1 Definisi Kualitas Layanan Elektronik	20
2.2.2 Indikator Kualitas Layanan Elektronik	22
2.2.3 Karakteristik Kualitas Layanan Elektronik	23
2.3 Kepercayaan (<i>Trust</i>)	24
2.3.1 Definisi Kepercayaan.....	24
2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	26
2.4 Kepuasan Pengguna.....	27
2.4.1 Definisi Kepuasan Pengguna	27
2.4.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	28

2.4.3	Indikator Kepuasan Pengguna	29
2.5	Loyalitas Pengguna	29
2.5.1	Definisi Loyalitas Pengguna	29
2.5.2	Tipe-tipe Loyalitas Pengguna	31
2.5.3	Status Loyalitas Pengguna	31
2.5.4	Dimensi Loyalitas	32
2.6	Penelitian Terdahulu	33
2.7	Kerangka Konseptual	46
2.8	Pengembangan Hipotesis Penelitian	47
2.8.1	Hubungan antara Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pengguna	47
2.8.2	Hubungan antara Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna	48
2.8.3	Hubungan antara Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Pengguna	49
2.8.4	Hubungan antara Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna	49
2.8.5	Hubungan antara Kepuasan Pengguna terhadap Loyalitas Pengguna	50
2.8.6	Hubungan Antara Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pengguna Melalui Kepuasan Pengguna	51
2.8.7	Hubungan antara Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna melalui Kepuasan Pengguna	51
BAB III METODE PENELITIAN		53
3.1	Jenis Penelitian	53
3.2	Sumber Data Penelitian	53
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	54
3.3.1	Populasi Penelitian	54
3.3.2	Sampel Penelitian	55
3.4	Definisi Operasional Variabel	57

3.5	Instrumen dan Validasi Instrument Penelitian.....	59
3.5.1	Uji Validitas.....	59
3.5.2	Uji Reabilitas	60
3.5.3	Uji Normalitas	61
3.6	Teknik Pengumpulan dan Penyiapan Data.....	61
3.7	Teknik Analisis Data.....	65
3.7.1	Statistik Deskriptif.....	65
3.7.2	<i>Structural Equation Model – Partial Least Square</i>	65
3.8	Jadwal Penelitian	76
 BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		77
4.1	Gambaran Umum Aplikasi SiapKerja	77
4.1.1	SkillHub	82
4.1.2	SertiHub.....	83
4.1.3	KarirHub	85
4.1.4	BizHub	86
4.2	Karakteristik Responden	87
4.3	Pengujian Kualitas Data.....	91
4.3.1	Hasil Uji Validitas	91
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas	93
4.4	Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	94
4.4.1	Kualitas Layanan Elektronik Siap Kerja	94
4.4.2	Kepercayaan Pengguna Layanan Elektronik Siap Kerja.....	97
4.4.3	Kepuasan Pengguna Layanan Elektronik Siap Kerja	99
4.4.4	Loyalitas Pengguna Layanan Elektronik Siap Kerja.....	102
4.5	Pengujian Model Struktural	104
4.6	Ringkasan Pengujian Hipotesis	121
4.7	Pembahasan.....	124
4.7.1	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIAPkerja	124

4.7.2	Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIAPkerja	127
4.7.3	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi SIAPkerja	130
4.7.4	Pengaruh Kepercayaan Pengguna terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi SIAPkerja	132
4.7.5	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi SIAPkerja	135
4.7.6	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi SIAPkerja melalui Kepuasan Pengguna.	138
4.7.7	Pengaruh Kepercayaan Pengguna terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi SIAPkerja melalui Kepuasan Pengguna ...	140
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI		144
5.1	Kesimpulan.....	144
5.2	Implikasi Manajerial	146
5.3	Saran	148
5.4	Keterbasan Penelitian.....	150
DAFTAR PUSTAKA		152
LAMPIRAN.....		159