

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SERTIFIKASI.....	ii
PENGESAHAN TESIS.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TELAAH PUSTAKA	9
2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	9
2.2 <i>Expectation-Confirmation Theory (ECT)</i>	11
2.3 <i>E-Service Quality</i>	12
2.4 <i>E-Satisfaction</i>	15
2.5 <i>E-Loyalty</i>	17
2.6 <i>E-WOM</i>	19
2.7 Kerangka Pikir Penelitian	22
2.8 Perumusan Hipotesis	22
2.9 Penelitian Terdahulu	25

BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Batasan Penelitian	31
3.3 Model Pengukuran.....	31
3.4 Populasi dan Sampel.....	32
3.5 Variabel dan Indikator Penelitian.....	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
BAB IV ANALISIS DATA.....	38
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian dan Data Deskriptif.....	38
4.2 Proses dan Hasil Analisis/Komputasi Data	45
4.2.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	46
4.2.2 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	54
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	61
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan	67
5.2 Implikasi Teoritis	69
5.3 Implikasi Manajerial	72
5.4 Keterbatasan Penelitian	73
5.5 Agenda Penelitian Mendatang.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	83
CURRICULUM VITAE.....	87