

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8

1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
1.4 Sistematika Penulisan	9

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA.....11

2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Kualitas Jaringan.....	11
2.1.2 Kualitas Layanan	11
2.1.3 Kualitas Informasi.....	12
2.1.4 Keamanan dan Privasi.....	12
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.6 Niat Pembelian Ulang	13
2.2 Hubungan Antar Variabel	14
2.3 Kerangka Pemikiran.....	16

BAB III

METODE PENELITIAN.....18

3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	18
3.1.1 Variabel Penelitian.....	18
3.2 Definisi Operasional Variabel	19
3.2 Populasi dan Sampel	23
3.2.1 Populasi.....	23

3.2.2 Sampel	23
3.3 Jenis dan Sumber Data	23
3.3.1 Jenis Data	23
3.3.2 Sumber Data	24
3.4 Metode Pengumpulan Data	24
3.4.1 Kuisisioner.....	24
3.5 Metode Analisis Data	24
3.5.1 Analisis Multivariat.....	25
 BAB IV	
 HASIL DAN ANALISIS.....	
33	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	33
4.1.1 Gambaran Umum Penyedia Jasa Layanan Internet	33
4.1.2 Gambaran Responden Penelitian.....	35
4.2 Analisis Data.....	39
4.2.1 Uji Kualitas Data.....	40
4.2.1.1 Uji Validitas	40
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	42
4.2.2 Pengujian Evaluasi Asumsi Model Struktural	42
4.2.3 Analisis Model Persamaan Struktural	52
4.3 Interpretasi Hasil	80
4.3.1 Pengaruh Kualitas Jaringan terhadap Kepuasan Pelanggan	80
4.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	81

4.3.3 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	81
4.3.4 Pengaruh Keamanan dan Privasi terhadap Kepuasan Pelanggan.....	82
4.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Niat Pembelian Ulang	82
BAB V	
PENUTUP.....	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Implikasi Manajerial	85
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	91
5.4 Saran untuk Penelitian Mendatang.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	93
LAMPIRAN.....	98