

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Peneitian.....	4
1.3 Perumusan Masalah	13
1.4 Pertanyaan Penelitian	14
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	15
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	16
1.7.1 Objek Penelitian	16

1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian	16
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	18
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	18
2.1.1 <i>E-commerce</i>	18
2.1.2 <i>Website Quality</i>	19
2.1.3 <i>Perceived Usability</i>	21
2.1.4 Perilaku Konsumen	22
2.1.5 Kepuasan.....	25
2.1.6 Kepercayaan.....	26
2.1.7 Loyalitas	27
2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
2.3 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Karakteristik Penelitian	32
3.2 Alat Pengumpulan Data	33
3.2.1 Skala Penelitian	42
3.3 Tahapan Penelitian.....	44
3.4 Populasi dan Sampel	47

3.4.1	Populasi	46
3.4.2	Sampel	46
	3.4.2 Teknik Sampling	47
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	49
3.5.1	Pengumpulan Data	49
3.5.2	Sumber Data	50
3.6	Validitas dan Reliabilitas	50
3.6.1	Uji Validitas	51
3.6.2	Uji Reliabilitas	53
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	56
3.7.1	Analisis Deskriptif	56
3.7.1	Pemodelan Persamaan Struktural	58
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1	Karakteristik Responden	65
4.2	Hasil Penelitian	74
4.3	Analisis Data	93
4.4	Pembahasan	101

BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	105
3.1	Kesimpulan	106
3.2	Saran	106
3.2.1	Saran Bagi Bilibli.com	106
3.2.1	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	107
DAFTAR PUSTAKA		108