

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Penelitian.....	1
1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	1
1.1.3 Perkembangan Usaha, Produk dan Layanan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Identifikasi Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	13
1.5.1 Aspek Teoritis.....	13
1.5.2 Aspek Praktis.....	13
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	14
1.7 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	15
2.1.1 Pemasaran.....	15
2.1.2 <i>M-Commerce</i>	16
2.2 <i>Website Quality</i>	17
2.2.1 Pengertian <i>Website Quality</i>	17
2.2.2 Dimensi <i>Website Quality</i>	17
2.3 <i>Trust</i>	18
2.3.1 Pengertian <i>Trust</i>	18
2.3.2 Dimensi <i>Trust</i>	18
2.4 Loyalitas Pelanggan.....	19
2.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	19

2.4.2 Karakteristik Pelanggan Loyal	19
2.4.3 Faktor-Faktor Pembentuk Loyalitas Pelanggan	20
2.5 Pengaruh Website Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan	21
2.6 Pengaruh Trust Terhadap Loyalitas Pelanggan	21
2.7 Penelitian Terdahulu	23
2.8 Kerangka Pemikiran.....	38
2.9 Hipotesis Penelitian.....	40
2.10 Ruang Lingkup Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran	41
3.2.1 Operasionalisasi Variabel.....	41
3.2.2 Skala Pengukuran.....	49
3.3 Tahapan Penelitian.....	50
3.4 Populasi dan Sampel	50
3.4.1 Populasi.....	50
3.4.2 Sampel.....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data	52
3.5.1 Data Primer	52
3.5.2 Data Sekunder	52
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas	53
3.6.1 Uji Validitas	53
3.6.2 Uji Reabilitas.....	55
3.7 Teknik Analisis Data.....	56
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	56
3.7.2 <i>Method of Success Inteval</i> (MSI).....	58
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	59
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
3.8 Uji Hipotesis	61
3.8.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	61
3.8.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	61
3.8.3 Koefisien Determinasi.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Pengumpulan Data.....	64
4.2 Karakteristik Responden	64
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65

4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	66
4.2.3 Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan	67
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	68
4.3 Hasil Penelitian	69
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	69
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	81
4.3.3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	86
4.3.4 Uji Hipotesis	87
4.3.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R_2)	91
4.4 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	92
BAB V	95
KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	95
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	95
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	96
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN.....	100