

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	12
1.5.2 Manfaat Praktis.....	12
BAB II.....	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1. Pengertian <i>E-commerce</i>	13
2.1.2 Kualitas Sistem (System Quality)	14
2.1.3 Information Quality	15
2.1.4 Elektronik Service Quality	16
2.1.5 Online Loyalty	16
2.1.6 Perceived Value	17
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran	33
2.3.1 Pengaruh System Quality Terhadap Online Loyalty	34
2.3.1 Pengaruh Information Quality Terhadap Online Loyalty.....	34
2.3.2 Pengaruh E-Service Quality Terhadap Online Loyalty	34
2.3.3 Pengaruh Perceived Value Terhadap Online Loyalty	35

2.3.4	Pengaruh System Quality Terhadap Perceived Value.....	35
2.3.5	Pengaruh Information Quality Terhadap Perceived Value	35
2.3.6	Pengaruh E-Service Quality Terhadap Perceived Value.....	36
2.3.7	Pengaruh System Quality, Information Quality, dan Electronic Service Quality Terhadap Online Loyalty Melalui Perceived Value	36
2.4	Hipotesis Penelitian.....	36
BAB III		38
METODE PENELITIAN		38
3.1	Jenis Penelitian	38
3.2	Operasional Variabel	39
3.3	Skala Pengukuran.....	45
3.3	Tahapan Penelitian.....	45
3.4	Populasi dan Sampel.....	46
3.4.1	Populasi.....	46
3.4.2	Sampel	46
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	47
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
3.6.1	Uji Validitas.....	48
3.6.2	Uji Reliabilitas	50
3.7	Teknik Analisis Data.....	51
3.7.1	Uji Statistik Deskriptif	51
3.7.2	Analisis Verifikatif.....	52
BAB IV		56
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Karakteristik Responden/Data/Narasumber/Data Deskriptif	56
4.2	Analisis Deskriptif.....	57
4.3	Evaluasi Measurement (outer Model).....	57
4.4	Pengujian Uji Model Struktural (Inner Model).....	61
4.5	Hasil Penelitian dan Pembahasan	65
BAB V		68
KESIMPULAN DAN SARAN		68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran	70
5.2.1	Saran Praktis.....	70
5.2.2	Saran Teoritis	71
DAFTAR PUSTAKA		72
DAFTAR LAMPIRAN.....		86