

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	17
1.7 Batasan Masalah	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	20
2.1.1 State of The Art.....	20
2.1.2 Konsep <i>E-Customer Satisfaction</i>	41
2.1.3 Konsep <i>E-Service Quality</i>	46
2.1.4 Konsep <i>Website Quality</i>	49
2.1.5 Konsep <i>E-Customer Experience</i>	52
2.1.6 Konsep <i>E-Customer Engagement</i>	55
2.1.7 Konsep <i>E-Customer Experience Engagement</i>	58
2.1.8 Konsep <i>Perceived Usefulness</i>	61
2.2 Kerangka Pemikiran.....	64
2.3 Hipotesis Penelitian	65

BAB III METODE PENELITIAN.....	67
3.1 Jenis Penelitian	67
3.2 Operasionalisasi Variabel	67
3.3 Tahapan Penelitian.....	77
3.4 Populasi dan Sampel.....	79
3.4.1 Populasi.....	79
3.4.2 Sample	79
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber.....	80
3.5.1 Kuesioner	80
3.5.2 Tinjauan Pustaka.....	81
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas.....	82
3.6.1 Uji Validitas.....	82
3.6.2 Uji Reliabilitas	83
3.7 Teknik Analisis Data	85
3.7.1 Teknik Analisis Data Deskriptif.....	85
3.7.2 Analisis PLS-SEM.....	86
BAB IV HASIL PENELITIAN	102
4.1 Pengumpulan Data.....	102
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Asal Kota	102
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	103
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	103
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	104
4.1.5 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan	104
4.1.6 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	105
4.2 Pengolahan Data	106
4.3 Verifikasi Hasil	106
4.3.1 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	106
4.3.2 Hasil Uji Validitas dan Realibilitas	140
4.4 Validasi	143
4.4.1 <i>Outer Model</i>	143
4.4.2 Inner Model.....	159
4.4.3 PLS-Predict.....	172
4.5 Analisis Penyelesaian Masalah.....	174

4.5.1 Uji Hipotesis	174
4.5.2 Uji Simultan.....	179
4.6 Analisis Implementasi.....	181
4.7 Implikasi Tugas Akhir	182
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	183
5.1 Kesimpulan	183
5.2 Saran	184
DAFTAR PUSTAKA	185
LAMPIRAN.....	196