

DAFTAR ISI

HALAMAN PESETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRACT.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Peneltian	12
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.1.1. <i>Marketing</i>	15
2.1.2. <i>E-wallet</i>	15
2.1.3. <i>Service Quality</i>	16
2.1.4. <i>E-Service Quality</i>	16
2.1.5. Dimensi <i>E-Service Quality</i>	16
2.1.6. <i>E-Customer satisfaction</i>	17
2.1.7. <i>E-Customer Loyalty</i>	18
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.2.1. Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional	19
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis Penelitian	33
2.4.1. Pengaruh <i>E-Service quality</i> terhadap <i>E-customer satisfaction</i>	34
2.4.2. Pengaruh <i>E-Customer satisfaction</i> terhadap <i>E-customer loyalty</i>	35
2.4.3. Pengaruh <i>E-Service quality</i> terhadap <i>E-customer loyalty</i>	35

METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Operasional Variabel Dan Skala Pengukuran.....	37
3.2.1 Operasional Variabel.....	38
3.2.2 Skala Pengukuran.....	43
3.4 Populasi dan Sampel.....	45
3.4.1 Populasi.....	45
3.4.2 Sampel.....	45
3.4.3 Sumber Data.....	47
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
3.5.1 Uji Validitas.....	48
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	51
3.6 Teknis Analisis Data.....	52
3.6.1 Analisis Deskriptif.....	52
3.6.2 Analisis SEM-PLS.....	53
3.6.3 Evaluasi Model Pengukuran.....	54
3.6.4 Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	55
3.7 Uji Hipotesis.....	56
BAB IV.....	58
4.1. Karakteristik Responden.....	58
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan <i>screening question</i>	58
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.1.3 karakteristik Berdasarkan Usia.....	60
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
4.2 Hasil Peneltian.....	63
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	63
4.3.2 Analisis SEM-PLS.....	74
4.3.2.1 Hasil Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	74
4.4 Pembahasan.....	83
4.4.1 <i>E-Customer Satisfaction</i> berpengaruh terhadap <i>E-Customer Loyalty</i>	84
4.4.2 <i>E-service Quality</i> berpengaruh terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i>	84
4.4.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> melalui <i>E-Customer Satisfaction</i> Sebagai Variabel Mediasi.....	86
BAB V.....	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	87

5.2.1	Saran Untuk Perusahaan	87
5.2.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	89
DAFTAR PUSTAKA		90