

## Daftar Isi

BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan masalah.....	9
1.3 Tujuan penelitian.....	9
1.4 Manfaat penenlitian.....	10
BAB II .....	12
<b>2.1 Variabel-variabel penelitian</b> .....	<b>12</b>
<b>2.2 Pengembangan hipotesis</b> .....	<b>25</b>
<b>2.3 Kerangka Penelitian</b> .....	<b>28</b>
<b>2.4 Hipotesis Penelitian</b> .....	<b>28</b>
BAB III.....	29
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>29</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	<b>29</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampel</b> .....	<b>29</b>
<b>3.3 Jenis Data dan Prosedur Pengumpulan Data</b> .....	<b>30</b>
<b>3.3.4 Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel</b> .....	<b>32</b>
<b>3.4.2 Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel</b> .....	<b>33</b>
<b>3.5 Teknik Analisis</b> .....	<b>34</b>
<b>3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif</b> .....	<b>34</b>
<b>3.5.2 Analisis Kuantitatif</b> .....	<b>34</b>
(2) Uji Heteroskedastisitas .....	37

<b>3.5.3 Uji Hipotesis</b> .....	38
<b>3.5.3.2 Uji t</b> .....	39
<b>3.5.3.3 Uji simultan (Uji F)</b> .....	40
BAB IV .....	45
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1    Gambaran Umum Responden.....	45
<b>4.1.1    Jenis Kelamin</b> .....	45
<b>4.1.2    Usia Responden</b> .....	46
<b>4.1.3    Pekerjaan Responden</b> .....	46
4.2    Deskripsi Variabel.....	47
<b>4.2.1    Variabel E-Service Quality (X1)</b> .....	47
<b>4.2.2    Variabel Satisfaction (Y1)</b> .....	50
<b>4.2.3    Variabel Loyalty (Y2)</b> .....	52
4.3    Analisis Kuantitatif.....	55
<b>4.3.1    Hasil Pengujian Validitas</b> .....	55
<b>4.3.2    Hasil Pengujian Reliabilitas</b> .....	56
<b>4.3.3    Uji Asumsi Klasik</b> .....	57
<b>4.3.4    Path Analisis</b> .....	60
<b>4.3.5    Koefisien Determinasi</b> .....	61
<b>4.3.6    Pengujian Hipotesis</b> .....	62
<b>4.3.7    Uji Sobel Test</b> .....	64
4.4    Pembahasan .....	66
BAB V.....	70
PENUTUP.....	70
5.1    Kesimpulan.....	70

5.2 Saran.....	71
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	73
5.4 Agenda Penelitian Mendatang.....	73

