

DAFTAR ISI

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12

2.1.1	Loyalitas Pelanggan	12
2.1.2	Elektronik- Word Of Mouth	14
2.1.3	E-Service Quality	17
2.1.4	Product Quality	18
2.2	Variabel – Variabel Penelitian dan Pengembangan Hipotesis	21
2.2.1	Hubungan <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>E-Word Of Mouth</i>	21
2.2.2	Hubungan <i>Product Quality</i> Terhadap <i>E-Word Of Mouth</i>	22
2.2.3	Hubungan <i>E-Service Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.2.4	Hubungan <i>Product Quality</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.2.5	Hubungan <i>E-Word Of Mouth</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.3	Model Empirik	25
BAB III.....		26
METODE PENELITIAN.....		26
3.1	Jenis Penelitian.....	26
3.2	Sumber Data	26
3.1	Data primer	26
3.2	Data sekunder	26
3.3	Populasi dan Sampel.....	27
3.3.1	Populasi	27
3.3.2	Sampel	27
3.4	Metode Pengumpulan Data	27
3.5	Definisi operasional dan pengukuran variabel	28

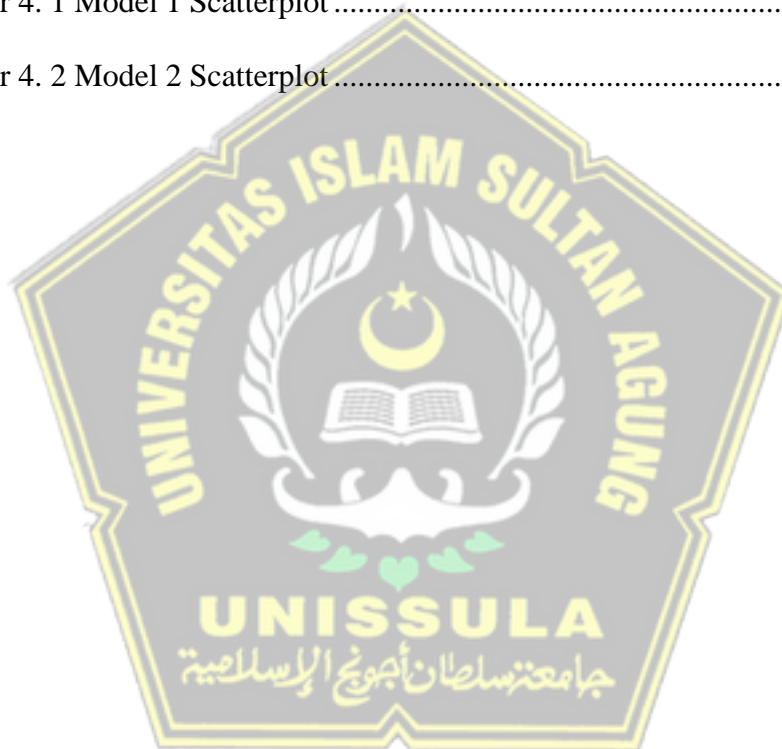
3.5.1	Variabel	28
3.5.2	Indikator	28
3.6	Teknik Analisis.....	30
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif	30
3.6.2	Uji Instrumen	31
BAB IV		39
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1	Identifikasi Responden	39
4.2	Deskripsi Variabel Penelitian.....	41
4.3	Analisis Kuantitatif dan Pembahasan.....	48
4.3.1	Uji Instrumen	48
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	50
4.3.3	Uji Analisis Data	54
4.3.4	Uji Hipotesis	58
BAB V.....		69
PENUTUP.....		69
5.1	Kesimpulan.....	69

5.2	Implikasi Manajerial.....	70
5.3	Keterbatasan Penelitian	71
5.4	Saran.....	72
	DAFTAR PUSTAKA	75
	LAMPIRAN.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Proyeksi Data Pertumbuhan Pasar E-Commerce di ASEAN 2015.....	2
Gambar 1. 2 E-Commerce dengan Pengunjung Terbesar Kuartal III-2009.....	6
Gambar 1. 3 Pengunjung Web Bulanan (Kuartal I-2020).....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	25
Gambar 4. 1 Model 1 Scatterplot	53
Gambar 4. 2 Model 2 Scatterplot	53



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Komplain Konsumen.....	8
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel dan Indikator	29
Tabel 4. 1 Identifikasi Responden.....	39
Tabel 4. 2 Nilai Indeks Responden Variabel Loyalitas	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	79
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	84
Lampiran 3. Hasil Olah Data SPSS.....	93
Lampiran 4. Hasil Olah Data SPSS.....	99
Lampiran 5. Hasil Olah Data SPSS.....	103

