

DAFTAR ISI

JUDUL	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN MENGENAI ORISINALITAS SKRIPSI, SUMBER INFORMASI, PELIMPAHAN HAK CIPTA DAN KESEDIAAN PUBLIKASI	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Teori	9
2.1.1 Perilaku Konsumen	9
2.1.2 <i>E-Loyalty</i>	11
2.1.3 <i>E-Trust</i>	13
2.1.4 <i>E-Satisfaction</i>	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	20
2.4 Hipotesis Penelitian	21
2.5 Model Penelitian	24

BAB III	26
METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Objek Penelitian	26
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.3.1 Populasi	26
3.3.1 Sampel.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.5 Definisi Operasional.....	29
3.6 Teknik Analisis Data	31
3.7 Uji <i>Measurement Model (Outer Model)</i>	32
3.8 Uji <i>Structural Model (Inner Model)</i>	33
3.9 Pengujian Hipotesis.....	34
BAB IV	35
HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	35
4.2 Karakteristik Responden	36
4.3 Analisis Deskriptif Variabel	39
4.4 Analisis Inferensial.....	43
4.4.1 Analisis <i>Outer Model (Measurement Model)</i>	43
4.4.2 Analisis <i>Inner Model (Structural Model)</i>	47
4.5 Pengujian Hipotesis.....	50
4.6 Pembahasan.....	52
4.7 Implikasi.....	54
4.7.1 Implikasi Teoritis.....	54
4.7.2 Implikasi Praktis.....	55
BAB V	56
KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan	56
5.2 Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN - LAMPIRAN	63