DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI iv
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI v
HALAMAN PERSEMBAHAN vi
HALAMAN MOTTO vii
ABSTRAK viii
KATA PENGANTAR ix
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN
1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian 1
1.2. Rumusan Masalah 12
1.3. Tujuan Penelitian 13
1.4. Manfaat Penelitian 14
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI
2.1. Kajian Pustaka 15
2.2. Landasan Teori 16
2.2.1. Kualitas Pelayanan 16
2.2.2. Kepuasan 23
2.2.3. Loyalitas 26
2.3. Hubungan Antar Variabel 31
2.4. Kerangka Penelitian 40
BAB III METODE PENELITIAN
3.1. Lokasi dan Objek Penelitian 41

3.2. Populasi dan Sampel 41
3.3. Teknik Pengumpulan Data 43
3.4. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel 44
3.5. Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen Penelitian 49
3.6. Teknik Analisis Data 50
3.7. Uji Hipotesis 53
3.8. Alat Analisis 56
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN
4.1. Profil Perusahaan 57
4.2. Analisis Deskriptif Responden Penelitian 58
4.3. Hasil Uji Reliabilitas 66
4.4. Hasil Uji Validitas 67
4.5. Hasil Uji Statistik 69
4.6. Hasil Uji Asumsi Klasik 71
4.7. *Path Analysis* 76
4.8. Pembahasan 87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN
5.1. Kesimpulan 93
5.2. Saran 94
DAFTAR PUSTAKA 96
LAMPIRAN 108

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
1.1. Pengguna *Internet* di Dunia Tahun 2018	2
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.4. Skala data Tabel Penelitian	60
4.5. Hasil Analisis Variabel *ease of use* (X_1)	61
4.6. Hasil Analisis Variabel *design web* (X_2)	62
4.7. Hasil Analisis Variabel *Customization* (X_3)	62
4.8. Hasil Analisis Variabel *Responsiveness* (X_4)	63
4.9. Hasil Analisis Variabel *Assurance* (X_5)	64
4.10. Hasil Analisis Variabel Kepuasan (Y)	65
4.11. Hasil Analisis Variabel Loyalitas (Z)	66
4.12. Hasil Uji Reliabilitas	67
4.13. Hasil Uji Validitas	68
4.14. Hasil Uji Koefisien determinasi (R^2)	69
4.15. Hasil Uji F	69
4.16. Hasil Uji T	70
4.17. Hasil Uji Multikolinieritas	71
4.18. Hasil Uji Multikolinieritas Metode *Tolerance* dan VIF	72
4.19. Hasil Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser	72
4.20. Hasil Uji Normalitas	73
4.21. Hasil Uji Linearitas	74
4.22. Hasil Uji Ease of Use	77
4.23. Hasil Uji Ease of Use	77
4.24. Hasil Uji Ease of Use (persamaan regresi 2)	77
4.25. Hasil Uji Ease of Use (persamaan regresi 2)	78
4.26. Hasil Uji Design Web	79

4.27. Hasil Uji Design Web 79
4.28. Hasil Uji Design Web (persamaan regresi 2)..... 79
4.29. Hasil Uji Design Web (persamaan regresi 2)..... 80
4.30. Hasil Uji Customization..... 81
4.31. Hasil Uji Customization..... 81
4.32. Hasil Uji Customization (persamaan regresi 2) 81
4.33. Hasil Uji Customization (persamaan regresi 2) 82
4.34. Hasil Uji Responsiveness 83
4.35. Hasil Uji Responsiveness..... 83
4.36. Hasil Uji Responsiveness (persamaan regresi 2) 83
4.37. Hasil Uji Responsiveness (persamaan regresi 2) 84
4.38. Hasil Uji Assurance..... 85
4.39. Hasil Uji Assurance..... 85
4.40. Hasil Uji Assurance (persamaan regresi 2)..... 85
4.41. Hasil Uji Assurance (persamaan regresi 2)..... 86

DAFTAR GAMBAR

Gambar Hal

1.1. Penetrasi Pengguna *Internet* di Indonesia 3

2.1. Model Penelitian 40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Hal
1.	Kuesioner	109
2.	Data Penelitian	113
3.	Data Karakteristik Responden.....	122
4.	Uji Validitas dan Reliabilitas	128
5.	Hasil Uji Karakteristik Responden.....	135
6.	Hasil Uji Deskriptif	136
7.	Hasil Uji Normalitas	138
8.	Hasil Uji Linieritas.....	139
9.	Hasil Uji Multikolinieritas	141
10.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	143
11.	Hasil Uji Regresi Berganda.....	145
12.	Hasil *Path Analysis*	146