

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	14
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan	15
1. Tujuan Penulisan	15
2. Manfaat Penulisan	15
BAB II	17
KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI PENELITIAN	17

A. Kajian Teoretis	17
B. Kerangka Berpikir	24
1. Kerangka Pemikiran	24
2. Hipotesis Penelitian	25
3. Hubungan <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Customer Loyalty</i>	26
4. Penelitian Terdahulu.....	26
5. Metodologi Penelitian	39
1. Populasi dan Sampel	39
2. Operasionalisasi Variabel	40
BAB III	51
PEMBAHASAN	51
A. Deskripsi Kasus.....	51
1. Karakteristik Responden	51
2. Analisa Deskriptif Variabel.....	57
B. Analisis Kasus	70
1. Deskripsi Data.....	70
2. Uji Instrumen	70
a. Uji Validitas	70
b. Uji Reliabilitas	71
BAB IV	80

KESIMPULAN	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran.....	81
LAMPIRAN.....	86