

DAFTAR ISI

ABSTRAK	1
ABSTRACT	2
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR ORISINALITAS	iii
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Teori Pendukung	12
2.1.1 E-Loyalty	12
2.1.2 E-Satisfaction	16
2.1.3 E-Service Quality	20
2.1.4 E-Trust	24
2.2 Kerangka Teoritik dan Pengembangan Hipotesis	28
2.2.1 Kerangka Teori	28
2.2.2 Pengembangan Hipotesis	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	38
3.2 Desain Penelitian	38
3.2.1 Metode Penelitian.....	38
3.2.2 Jenis Data.....	38
3.3 Populasi dan Sampel.....	39
3.3.1 Populasi.....	39
3.3.2 Sampel.....	39
3.4 Pengembangan Instrumen	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data Primer	45
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data Sekunder	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	46
3.6.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	46
3.6.2 Analisis <i>Inner Model</i>	48
3.6.3 Pengujian Hipotesis (<i>Path Analysis</i>)	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN.....	50
4.1 Analisis Data Responden	50
4.2 Analisis Deskriptif.....	55
4.2.1 <i>E-Service Quality (X₁)</i>	55
4.2.2 <i>E-Trust (X₂)</i>	59
4.2.3 <i>E-Satisfaction (Z)</i>	61
4.2.4 <i>E-Loyalty (Y)</i>	64
4.3 Hasil Analisis Data.....	66
4.3.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	66
4.3.2 Analisis <i>Inner Model</i>	71
4.3.3 Pengujian Hipotesis (<i>Path Analysis</i>)	72
4.4 Pembahasan.....	74
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Implikasi	81
5.3 Keterbatasan Penelitian	82

DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	91



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Aplikasi kriptografi paling banyak digunakan di Indonesia	5
Gambar 2.1 Kerangka Hipotesis.....	36
Gambar 4.1 Model Hasil Pengujian Bootstrapping.....	73



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Investor Cryptocurrency di Indonesia.....	18
Tabel 1.2 Jumlah investor pasar modal di Indonesia	19
Tabel 1.3 Rating Google Playstore.....	21
Tabel 1.4 Ulasan pengguna Exchange di Google Playstore.....	21
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	40
Tabel 3.2 Skor Skala Likert.....	44
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	50
Tabel 4.2 Profil Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan	51
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Domisili	52
Tabel 4.5 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan.....	53
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Tabel 4.7 Frekuensi Penggunaan Tokocrypto Dalam Sebulan	54
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif <i>E-Service Quality (X₁)</i>	56
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif E-Trust (X_2).....	59
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif E-Satisfaction (Z).....	62
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif <i>E-Loyalty (Y)</i>	65
Tabel 4.12 Uji Convergent Validity	67
Tabel 4.13 Nilai Cross Loading	68
Tabel 4.14 Nilai Composite Reliability.....	70
Tabel 4. 15 Cronbach' Alpha	71
Tabel 4. 16 Nilai <i>Coefficient Determination (R-square)</i>	72
Tabel 4.17 Nilai Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (Path Coefficients).....	73

Tabel 4.18 Nilai Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*) 74

Tabel 4. 19 Kesimpulan Seluruh Hasil Uji Hipotesis..... 79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2 Surat persetujuan sidang skripsi	96
Lampiran 3 Kartu konsultasi.....	97
Lampiran 4 Kartu Revisi.....	98
Lampiran 5 Hasil Uji Turnitin.....	99
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	100

