

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR ORISINALITAS	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	15
2.1 Teori	15
2.1.1 <i>E-Loyalty</i>	15

2.1.2	<i>E-Satisfaction</i>	18
2.1.3	<i>E-Service Quality</i>	22
2.1.4	<i>E-WOM (Electronic Word of Mouth)</i>	25
2.1.5	<i>E-Trust</i>	29
2.2	Penelitian Terdahulu	32
2.3	Kerangka Teori.....	34
2.4	Pengembangan Hipotesis	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		50
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	50
3.2	Desain Penelitian.....	50
3.2.1	Metode Penelitian.....	50
3.2.2	Jenis Data	51
3.3	Populasi dan Sampel	51
3.3.1	Populasi.....	51
3.3.2	Sampel.....	52
3.4	Pengembangan Instrumen	54
3.4.1	Variabel Penelitian	54
3.5	Teknik Pengumpulan Data	56
3.5.1	Teknik Pengumpulan Data Primer	57
3.6	Teknik Analisis Data	58