

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORITIK	
A. Kajian Pustaka	12
1. <i>Word of Mouth (WOM)</i>	12
2. <i>Customer Satisfaction</i>	15
3. <i>E-Service Quality</i>	18
4. <i>Perceived Risk</i>	22
B. Review Penelitian Relevan	26
C. Kerangka Konseptual	37
D. Hipotesis	39
BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN	

A. Tempat dan Waktu Penelitian	41
B. Metode Penelitian.....	41
C. Populasi dan Sampel.....	42
D. Teknik Pengumpulan Data	43
E. Operasionalisasi Variabel.....	44
F. Skala Pengukuran.....	48
G. Teknik Analisis Data	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Unit Analisis.....	53
B. Hasil Pengujian dan Pembahasan	57
1. Analisis Deskriptif	57
2. Uji Validitas	62
3. Uji Reliabilitas.....	64
4. Uji Kesesuaian Model.....	65
5. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung	71
6. Uji Hipotesis.....	73
7. Pembahasan.....	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	76
B. Implikasi	76
C. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81