

DAFTAR ISI

Halaman Persetujuan Pembimbing

Kata Pengantar	i
Abstrak	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kerangka Teoritis	11
2.1.1 Loyalitas Konsumen	11
2.1.1.1 Definisi Loyalitas Konsumen	11
2.1.1.2 Karakteristik Loyalitas Konsumen	14
2.1.1.3 Merancang dan Menciptakan Loyalitas	14
2.1.1.4 Tahap-Tahap Loyalitas	16
2.1.1.5 Prinsip-Prinsip Loyalitas	18

2.1.1.6 Mempertahankan Loyalitas Konsumen	18
2.1.1.7 Indikator Loyalitas Konsumen.....	21
2.1.2 Pengetahuan Mata Kuliah Perilaku Konsumen	22
2.1.2.1 Pengetahuan	22
2.1.2.2 Mata Kuliah Perilaku Konsumen	25
2.1.2.2.1 Pengertian Perilaku Konsumen	25
2.1.2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	26
2.1.3 Kepercayaan	26
2.1.3.1 Definisi Kepercayaan	26
2.1.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan	30
2.1.3.3 Jenis-Jenis Kepercayaan	30
2.1.3.4 Elemen Penting dan Manfaat Kepercayaan	30
2.1.3.5 Indikator Kepercayaan	31
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	32
2.1.3.1 Definisi <i>E-Service Quality</i>	32
2.1.3.2 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	35
2.2 Penelitian yang Relevan	37
2.3 Kerangka Berpikir	41
2.4 Hipotesis	43

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian	44
3.2 Populasi dan Sampel	44
3.2.1 Populasi	44

3.2.2 Sampel	44
3.3 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	45
3.3.1 Variabel Penelitian	45
3.3.2 Defenisi Operasional	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data	48
3.5 Instrumen Penelitian	50
3.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.5.1.1 Uji Validitas	50
3.5.1.2 Uji Reabilitas	51
3.6 Teknik Analisis Data.....	52
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	52
3.6.1.1 Uji Normalitas	53
3.6.1.2 Uji Linearitas	54
3.6.1.3 Uji Multikolinearitas	54
3.6.2 Analisis Regresi Berganda	55
3.6.3 Uji Hipotesis	56
3.6.3.1 Uji Signifikan Simultan (Uji F)	56
3.6.3.2 Uji t (Parsial)	57
3.6.3.3 Uji Koefisien Determinan (R^2)	58

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4. 1 Deskripsi Hasil Penelitian	60
4.2 Uji Instrumen Penelitian	60
4.2.1 Uji Validitas dan Reabilitas Kepercayaan (X2)	61

4.2.2 Uji Validitas dan Reabilitas E-Service Quality (X3).....	63
4.2.3 Uji Validitas dan Reabilitas Loyalitas Konsumen (Y)	64
4.3 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	66
4.3.1 Deskripsi Variabel Pengetahuan Mata Kuliah Perilaku Konsumen (X1)	66
4.3.2 Deskripsi Variabel Kepercayaan (X2)	70
4.3.3 Deskripsi Variabel E-Service Quality (X3)	75
4.3.4 Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen (Y)	80
4.4 Uji Asumsi Klasik	85
4.4.1 Uji Normalitas	85
4.4.2 Uji Linearitas	87
4.4.3 Uji Multikoelineritas	90
4.5 Analisis Regresi Berganda	91
4.6 Uji Hipotesis	93
4.6.1 Uji F (Signifikan Simultan)	93
4.6.2 Uji t (Parsial)	94
4.6.3 Uji R ² (Koefisien Determinan)	96
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian	97
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran	105
Daftar Pustaka	106
LAMPIRAN	