DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING ..... **ii**
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ..... **iii**
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR SKRIPSI ..... **iv**
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS ..... **iv**
ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACT ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1. Latar Belakang Masalah 1
1.2. Identifikasi Masalah 9
1.3. Batasan Masalah 11
1.4. Rumusan Masalah 12
1.5. Tujuan Penelitian 12
1.6. Manfaat Penelitian 13
BAB II KAJIAN PUSTAKA **16**
2.1. Kajian Teoritis 16
2.1.1. Expectation-Confirmation Theory (ECT) 16
2.1.2. Loyalitas Pelanggan 19
2.1.3. E-Service Quality 24
2.1.4. Efisiensi (Efficiency) 26
2.1.5. Ketersediaan Sistem (System Availability) 29
2.1.6. Pemenuhan (Fulfillment) 32
2.1.7. Privasi (Privacy) 35
2.1.8. Responsivitas (Responsiveness) 38
2.1.9. Kompensasi (Compensation) 41
2.1.10. Kontak (Contact) 43
2.2. Penelitian Terdahulu 46
2.4. Hipotesis 55
BAB III METODE PENELITIAN **56**
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian 56

3.2. Jenis Penelitian 56
3.3. Populasi dan Sampel 56
3.4. Variabel Penelitian 58
3.5. Definisi Operasional Variabel 58
3.6. Teknik Pengumpulan Data 61
3.7. Instrumen Penelitian 61
3.8. Analisis Data 63
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 67
4.1 Hasil Penelitian 67
4.2 Pembahasan 80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 90
5.1. Kesimpulan 90
5.2. Saran 91
DAFTAR PUSTAKA 94
LAMPIRAN 98