

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Kerangka Penulisan	8
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Loyalitas Pelanggan	10
2.1.2 Internet	12
2.1.3 <i>Service Quality</i>	12
2.1.4 <i>Perceived Value</i>	14
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	15
2.1.6 Kaitan antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	17
2.1.7 Kaitan antara <i>Perceived Value</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i>	18
2.1.8 Kaitan antara <i>Service Quality</i> dengan <i>Customer Loyalty</i>	18
2.1.9 Kaitan antara <i>Perceived Value</i> dengan <i>Customer Loyalty</i>	19
2.1.10 Kaitan antara <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Customer Loyalty</i>	20
2.1.11 Kaitan <i>Customer Satisfaction</i> Sebagai Mediasi, untuk Pengaruh <i>Service Quality</i> dan <i>Perceived Value</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis Penelitian	29

BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis dan Periode Penelitian	30
3.2 Sumber dan Pengumpulan Data.....	30
3.3 Populasi dan Sampel.....	31
3.3.1 Populasi	31
3.3.2 Sampel.....	31
3.4 Variabel Penelitian dan Operasional.....	32
3.4.1 Variabel <i>Service Quality</i>	33
3.4.2 Variabel <i>Perceived Value</i>	34
3.4.3 Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	35
3.4.4 Variabel <i>Customer Loyalty</i>	36
3.4 Metode Analisis	36
3.4.1 Analisa Outer Model	37
3.4.2 Analisa Inner Model.....	38
3.4.3 Pengujian Hipotesis (Bootstraping)	39
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Karakteristik Responden.....	41
4.2. Deskripsi Objek Penelitian	44
4.3. Hasil Analisis Data	50
4.4. Pengujian Hipotesis	59
4.5. Pembahasan	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Keterbatasan dan Saran Penelitian.....	71
5.3. Implikasi Manajerial	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	29
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Metode PLS Algorithm	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	23
Tabel 3. 1 Operasional Variabel <i>Service Quality</i> (KL)	33
Tabel 3. 2 Operasional Variabel <i>Perceived Value</i> (PV).....	34
Tabel 3. 3 Operasional Variabel <i>Customer Satisfaction</i> (KP).....	35
Tabel 3. 4 Operasional Variabel <i>Customer Loyalty</i> (LP)	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	43
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Provider.....	43
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	44
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	45
Tabel 4. 7 Distribusi Jawaban Variabel <i>Perceived Value</i>	47
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	48
Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Variabel <i>Customer Loyalty</i>	49
Tabel 4. 10 Hasil Analisis <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	51
Tabel 4. 11 Hasil Analisis <i>Factor Loadings</i>	51
Tabel 4. 12 Hasil Analisis Kriteria <i>Fornell-Larcker</i>	53
Tabel 4. 13 Hasil Analisis <i>Cross Loadings</i>	54
Tabel 4. 14 Hasil Analisis <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	56
Tabel 4. 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
Tabel 4. 16 Hasil Uji <i>Predictive Relevance</i> (Q2)	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF)	58
Tabel 4. 18 Nilai <i>Path Coefficients</i> Hipotesis	60
Tabel 4. 19 Nilai <i>Specific Indirect Effects</i> Hipotesis.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	78
Lampiran 2 Data Kuesioner.....	83