

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS	
2.1 Telaah Pustaka.....	17
2.1.1 <i>Service Quality</i>	17
2.1.1.1 Pengertian <i>Service Quality</i>	17
2.1.1.2 Dimensi <i>Service Quality</i>	18
2.1.2 <i>Brand Image</i>	20
2.1.2.1 Pengertian <i>Brand Image</i>	20
2.1.2.2 Dimensi <i>Brand Image</i>	21
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.1.3.1 Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.1.3.2 Dimensi <i>Customer Satisfaction</i>	22
2.1.3.3 Mengukur <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.1.4 <i>Behavioral Intention</i>	24
2.1.4.1 Pengertian <i>Behavioral Intention</i>	24
2.1.4.2 Dimensi <i>Behavioral Intention</i>	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.3.1 <i>Service Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	30
2.3.2 <i>Brand Image</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	30
2.3.3 <i>Service Quality</i> dan <i>Behavioral Intention</i>	31
2.3.4 <i>Brand Image</i> dan <i>Behavioral Intention</i>	31
2.3.5 <i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Behavioral Intention</i>	32
2.3.6 <i>Service Quality</i> , <i>Behavioral Intention</i> dan <i>Customer satisfaction</i>	32
2.3.7 <i>Brand Image</i> , <i>Behavioral Intention</i>	32
dan <i>Customer Satisfaction</i>	32
2.4 Perumusan Hipotesis	33

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Unit Analisis dan Ruang Lingkup Penelitian	34
3.2 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel.....	34
3.2.1 Populasi.....	34
3.2.2 Sampel.....	35
3.3 Metode Penelitian	35
3.4 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5 Operasional Variabel Penelitian	37
3.5.1 Definisi Operasional	37
3.5.1.1 Kisi-Kisi Instrumen	39
3.6 Pengujian Instrumen Penelitian	40
3.6.1 Uji Validitas	40
3.6.2 Uji Reliabilitas	41
3.7 Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Unit Analisis	48
4.1.1 Karakteristik Responden.....	48
4.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Kuesioner Penelitian	51
4.2 Hasil Pengujian Hipotesis	57
4.2.1 Uji Instrumen Penelitian	57
4.2.1.1 Uji Validitas.....	57
4.2.1.2 Uji Reliabilitas.....	58
4.2.2 Uji Ketepatan Model SEM.....	61
4.2.2.1 <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA) Per Variabel.....	61
4.2.2.2 <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA)	64
4.2.2.3 Menguji Kesesuaian Model.....	67
4.2.3 Uji Hipotesis.....	68
4.3 Pembahasan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran dan Keterbatasan Penelitian.....	76
5.2.1 Saran	76
5.2.2 Keterbatasan Penelitian.....	78
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	10 Negara Pengguna Internet Tertinggi di Dunia.....	3
Tabel 1.2	Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia.....	4
Tabel 1.3	Pemanfaatan Internet di Bidang Ekonomi.....	5
Tabel 1.4	Generasi Milenial Berdasarkan Berbagai Peneliti.....	10
Tabel 1.5	Faktor-faktor Penilaian terhadap Perusahaan <i>e-commerce</i> di Indonesia.....	12
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1	Pemberian Skor Skala Likert.....	37
Tabel 3.2	Operasional Variabel	39
Tabel 3.3	Indeks Pengujian Kelayakan Model.....	46
Tabel 4.1	Kriteria Variabel.....	52
Tabel 4.2	Deskripsi Tanggapan Responden pada <i>Service Quality</i>	52
Tabel 4.3	Deskripsi Tanggapan Responden pada <i>Brand Image</i>	53
Tabel 4.4	Deskripsi Tanggapan Responden pada <i>Customer Satisfaction</i>	54
Tabel 4.5	Deskripsi Tanggapan Responden pada <i>Behavioral Intention</i>	56
Tabel 4.6	Uji Validitas.....	57
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas <i>Service Quality</i>	59
Tabel 4.8	Uji Reliabilitas <i>Brand Image</i>	59
Tabel 4.9	Uji Reliabilitas <i>Customer Satisfaction</i>	60
Tabel 4.10	Uji Reliabilitas <i>Behavioral Intention</i>	60
Tabel 4.11	Ukuran Kesesuaian Model Penelitian SEM (<i>Before Dropping</i>) ...	65
Tabel 4.12	Ukuran Kesesuaian Model Penelitian SEM (<i>After Dropping</i>)	66
Tabel 4.13	Hasil <i>Goodness of Fit</i> Model Awal.....	68
Tabel 4.14	<i>Regression Weights Structural Equation Modeling</i>	69
Tabel 4.15	Kesimpulan Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Kerangka Penelitian.....	33
Gambar 3.1	Struktur Penelitian SEM.....	43
Gambar 4.1	Sebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	49
Gambar 4.2	Sebaran Responden Berdasarkan Usia	49
Gambar 4.3	Sebaran Responden Berdasarkan Pendidikan	50
Gambar 4.4	Sebaran Responden Berdasarkan Pendapatan	51
Gambar 4.5	Model Awal Hasil Gabungan Variabel CFA <i>Before Dropping</i>	64
Gambar 4.6	Model Gabungan Variabel Fit CFA <i>After Dropping</i>	66
Gambar 4.7	Struktur Penelitian SEM Setelah Modifikasi	67