

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS DARI PLAGIAT	ii
PERTANGGUNGJAWABAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
RINGKASAN SKRIPSI	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.2.1. Pernyataan Masalah	13
1.2.2. Pertanyaan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Kontribusi Penelitian	15
1.4.1. Kontribusi Teoritis.....	15
1.4.2. Kontribusi Praktis	15
1.5. Gambaran Kontekstual Penelitian	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1. Landasan Teori	17
2.1.1. <i>E-Service Quality</i>	17
2.1.2. Inovasi Layanan.....	18
2.1.3. Kepuasan Pengguna.....	19
2.1.4. Loyalitas Pengguna.....	20
2.2. Kajian Empiris.....	21
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian	26
2.4. Kerangka Konseptual Dan Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1. Jenis Penelitian	34

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	34
3.3. Data.....	34
3.3.1. Sumber Data.....	34
3.3.1.1 Data Primer	34
3.3.1.2 Data Sekunder.....	34
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.4. Populasi dan Sampel.....	35
3.5. Variabel Penelitian dan Operasional Variabel Penelitian.....	37
3.6. Metode Analisis.....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
4.1 Hasil Penelitian.....	48
4.2 Pembahasan	78
BAB V PENUTUP.....	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	90