

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HAL PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>HAL PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	v
<b>HAL PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vii
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR RUMUS</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	8
2.1. Teori Terkait Variabel Penelitian.....	8
2.1.1. Technology Acceptance Model.....	8
2.1.1.1. Pengertian Persepsi Manfaat.....	8
2.1.1.2. Pengertian Kemudahan Penggunaan .....	9
2.1.1.3. Dimensi Kemudahan Penggunaan.....	10
2.1.2. Pengertian Pengalaman Pelanggan.....	10
2.1.2.1. Dimensi Pengalaman Pelanggan.....	11
2.1.3. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	12
2.1.3.1. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	13
2.1.3.3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	14
2.1.4. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	14
2.1.4.1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas .....	15
2.1.4.2. Dimensi Loyalitas Pelanggan.....	16
2.2. Penelitian Terdahulu.....	17
2.3. Hubungan Antar Variabel Penelitian.....	19
2.3.1. Hubungan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.2. Hubungan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.3. Hubungan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20

2.3.4.	Hubungan Pengalaman Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20
2.3.5.	Hubungan Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	20
2.4.	Hipotesis .....	21
2.5.	Model Penelitian.....	22
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1.	Desain Riset/Penelitian .....	23
3.2.	Obyek Penelitian .....	24
3.3.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	24
3.4.	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.4.1.	Populasi.....	24
3.4.2.	Sampel.....	24
3.4.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.5.	Unit Analisis.....	25
3.6.	Definisi Operasional Variabel.....	25
3.6.1.	Kemudahan Penggunaan.....	25
3.6.2.	Pengalaman Pelanggan.....	26
3.6.3.	Kepuasan Pelanggan.....	27
3.6.4.	Loyalitas Pelanggan.....	27
3.7.	Teknik Analisis Data .....	28
3.7.1.	Uji Validitas .....	28
3.7.2.	Uji Reliabilitas .....	29
3.7.3.	Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	29
3.7.4.	Uji Model (Uji F).....	32
3.7.5.	Uji Parsial (Uji t).....	32
3.7.6.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	33
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
4.1	Hasil Penelitian .....	34
4.1.1	Karakteristik Responden .....	34
4.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	41
4.2.1	Uji Validitas .....	41
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	44
4.3.3	Analisis Jalur Path .....	45
4.3.1	Analisis Jalur Tahap I .....	45
4.3.2	Uji t (Parsial) .....	48
4.3.3	Analisis Jalur Tahap II .....	49
4.3.4	Uji t (Parsial).....	52
4.3.5	Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan Tahap I .....	53
4.4	Hipotesis .....	54
4.5	Pengaruh Antar Variabel .....	55
4.5.1	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas .....	55
4.5.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan.....	55

4.5.3	Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan .....	56
4.5.4	Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas .....	56
4.5.5	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas.....	56
<b>BAB V PEMBAHASAN</b>	.....	<b>57</b>
5.1	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas .....	57
5.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan.....	57
5.3	Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Kepuasan .....	58
5.4	Pengaruh Pengalaman Pelanggan Terhadap Loyalitas .....	59
5.5	Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas .....	60
<b>BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN</b>	.....	<b>61</b>
6.1	Kesimpulan .....	61
6.2	Saran .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN KUESIONER</b>	.....	<b>67</b>