

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GRAFIK.....	xi
PENDAHULUAN	1
TINJAUAN PUSTAKA	2
Kualitas Layanan	2
<i>Self service technology (SSTSQ)</i>	2
Loyalitas Pelanggan.....	3
<i>Behavioral Intention</i>	3
Usia.....	4
HUBUNGAN ANTAR VARIABEL.....	4
Hubungan Kualitas Layanan SST dan Loyalitas Pelanggan.....	4
Hubungan Kualitas Layanan SST dan <i>Behavioral Intention</i>	5
Hubungan Kualitas Layanan SST dan Kepuasan Pelanggan.....	5
Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan.....	6
Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.....	6
Hubungan Kepuasan Pelanggan dan <i>Behavioral Intention</i>	7
Peran Moderasi dari Usia	7
METODE PENELITIAN.....	8
HASIL.....	9
DISKUSI.....	12
KESIMPULAN.....	15
DAFTAR PUSTAKA	17

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	23
Lampiran 2 Definisi Operasional Variabel.....	31
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	38
Lampiran 4 Data Penelitian Responden.....	45
A. Input Data Penelitian.....	45
B. Input Data Demografi.....	53
Lampiran 5 Hasil Analisa Statistik.....	57
A. Output Analisa Validitas dan Reabilitas dengan SPSS 25.....	57
B. Data Perhitungan <i>Construct Reability</i> (CR) dan <i>Variance</i> <i>Extracted</i> (VE).....	72
C. <i>Path Diagram Standar Solution</i>	73
D. <i>Output Alisa SEM</i> dengan Lisrel 8.8.....	73
E. Hasil Analisa <i>Goodness of Fit</i>	93
Lampiran 6 Laporan Cek Plagiarisme.....	94
Lampiran 7 Sekilas Biodata Penulis.....	103

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Model Penelitian.....	8
Gambar 2 <i>Path Diagram T-Value</i>	10
Gambar 3 Diagram <i>Standardized Solution</i>	73

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Uji Hipotesis Model Penelitian.....	11
Tabel 2 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3 Definisi Variabel Operasional.....	31
Tabel 4 Input Data Penelitian.....	45
Tabel 5 Perhitungan <i>Construct Reability</i> (CR) dan <i>Variance Extracted</i> (VE) ..	72
Tabel 6 Analisa <i>Goodness of Fit</i>	93

DAFTAR GRAFIK

Halaman

Grafik 1 Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin, Rentang Usia, Wilayah atau Domisli 53

Grafik 2 Demograsi Berdasarkan Status Pendidikan 54

Grafik 3 Demografi Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Per Bulan dan *E-Commerce* yang Digunakan 54