

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UCAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Loyalitas Pengguna.....	7
2.1.1 Perspektif Loyalitas Pengguna.....	8
2.1.2 Karakteristik Loyalitas Pengguna	8
2.1.3 Indikator Loyalitas Pengguna	10
2.1.4 Faktor-Faktor Loyalitas Pengguna.....	10
2.2 Kepercayaan.....	12
2.2.1 Faktor yang mempengaruhi Kepercayaan	13
2.2.2 Indikator Kepercayaan.....	13
2.3. Kemudahan Penggunaan.....	14
2.3.1 Dimensi Kemudahan Penggunaan	15
2.4. Kepuasan Pengguna.....	15
2.4.1 Konsep Kepuasan Pengguna.....	17
2.4.2. Dimensi Kepuasan Pengguna	17
2.5 Penelitian terdahulu	18
2.6 Hubungan Antar Variabel.....	30
2.6.1 Hubungan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna.....	30
2.6.2 Hubungan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna.....	30
2.6.3 Hubungan Kepuasan Pengguna terhadap Loyalitas Pengguna.....	30

2.6.4 Hubungan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna.....	31
2.6.5 Hubungan Kemudahan Transaksi terhadap Loyalitas Pengguna.....	32
2.7 Hipotesis Penelitian	32
2.8 Model Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Desain Penelitian	34
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	34
3.2.1 Jenis Data.....	34
3.2.2 Sumber Data.....	35
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	35
3.3.1 Populasi.....	35
3.3.2 Sampel.....	35
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	35
3.4 Unit Analisis	35
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.6 Metode Analisis Data.....	40
3.6.1 Uji Validitas	40
3.6.2 Uji Reliabilitas	41
3.6.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	42
3.6.4 Uji-t.....	44
3.6.5 Uji-F.....	44
3.6.6 Koefisien Determinasi (R^2).....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Karakteristik Responden.....	46
4.2 Teknis Analisis Data.....	48
4.2.1 Uji Validitas	48
4.2.2 Uji Reliabilitas	50
4.3 Statistik Deskriptif	51
4.3.1 Variabel Kepercayaan.....	52
4.3.2 Variabel Kemudahan Penggunaan.....	54
4.3.3 Variabel Kepuasan Pengguna	56
4.3.4 Variabel Loyalitas Pengguna	58
4.4 Uji Hipotesis	60
4.4.1 Uji Hipotesis Sub-struktur 1	60
1. Uji-t.....	61
2. Uji-F.....	61
3. Koefisien Determinasi	61
4.4.2 Uji Hipotesis Sub-struktur 2	62

1. Uji-t.....	62
2. Uji-F.....	63
3. Koefisien Determinasi	63
4.5 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	64
4.5.1 Analisis Jalur Tahap 1.....	64
4.5.2 Analisis Jalur Tahap 2.....	66
4.5.3 Analisis Gabungan Tahap 1 dan 2	68
BAB V PEMBAHASAN	70
5.1 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna	70
5.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna	70
5.3 Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Loyalitas Pengguna	71
5.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna	71
5.5 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pengguna	72
BAB VI PENUTUP	73
6.1 Kesimpulan	73
6.2 Saran	74
DAFTAR REFERENSI	75
LAMPIRAN	78