

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
C. Batasan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian.....	10
E. Manfaat Penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	12
1. <i>Elektronic Service Quality</i> .....	12
2. <i>Electronic Satisfaction</i> .....	14
3. <i>Electronic loyalty</i> .....	15
B. Penelitian Terdahulu, Hipotesis dan Model Penelitian.....	16
1. Penelitian Terdahulu.....	16
2. Model dan Hipotesis Penelitian.....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS</b> .....	24
A. Metode Penelitian.....	24

1. Jenis Penelitian .....	24
2. Lokasi Penelitian .....	24
3. Populasi dan Sampel.....	24
4. Sumber Data .....	26
5. Teknik Pengumpulan Data .....	27
6. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional .....	28
7. Desain Kuisoner .....	29
B. Metode Analisis.....	31
1. Uji Keabsahan/ Validitas dan Reliabilitas .....	31
2. Teknik Analisis Data .....	34
3. Uji Hipotesis .....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	<b>40</b>
A. Hasil Penelitian .....	40
1. Gambaran Objek Penelitian.....	40
2. Gambaran Umum Responden.....	40
3. Statistik Deskriptif Variabel.....	41
4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	43
5. Uji Asumsi Klasik.....	47
6. Uji Hipotesis .....	48
B. Pembahasan.....	52
1. Pengaruh <i>Electronic Service Quality</i> terhadap <i>Electronic loyalty</i> nasabah Mahasiswa Amikom Purwokerto.....	52
2. Pengaruh <i>Electronic Satisfaction</i> terhadap <i>Electronic loyalty</i> nasabah Mahasiswa Amikom Purwokerto.....	53
3. Pengaruh <i>Electronic Service Quality</i> dan <i>E-satisfaction</i> secara simultan terhadap <i>Electronic loyalty</i> nasabah Mahasiswa Amikom Purwokerto.....	53
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	53
LAMPIRAN .....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional .....	28
Tabel 3.2 Pemberian Skor Kuisisioner.....	30
Tabel 3.3 Desain kuisisioner .....	30
Tabel 3.4 Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas .....	34
Tabel 3.5 Norma Penilaian .....	34
Tabel 4.1 Usia Responden.....	40
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif E-Servive Quality (X1) .....	42
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif <i>E-Satisfaction</i> (X2) .....	42
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif <i>Loyalty</i> (Y).....	43
Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Uji Validitas .....	44
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas Variabel E-Sevice Quality .....	45
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas Variabel E-Sevice Satisfaction .....	46
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas <i>Loyalty</i> .....	46
Tabel 4.10 Uji Normalitas .....	47
Tabel 4. 11 Uji Multikolinearitas.....	47
Tabel 4. 12 Uji Heterokedastisitas.....	48
Tabel 4. 13 Uji Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4. 14 Uji Partial (T) .....	49
Tabel 4. 15 Hasil Uji Simultan (UJI F) .....	51
Tabel 4.16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R2).....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian.....	21
-----------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan skripsi

Lampiran 2. Kuesioner penelitian

Lampiran 3. Hasil Software SPSS

