

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PRAKATA	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan TA	5
1.4 Kontribusi/ Manfaat TA	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 <i>E-commerce</i>	6
2.3 <i>E-recovery Service Quality</i>	7
2.4 <i>Electronic loyalty (E-loyalty)</i>	8
2.5 Kerangka Konseptual.....	9
2.6 Hipotesis.....	10
BAB III METODOLOGI	11
3.1 Waktu Penelitian	11
3.2 Jenis Penelitian.....	11
3.3 Populasi Dan Sampel	11
3.3.1 Populasi.....	11
3.3.2 Sampel	11
3.4 Jenis Data, Alat/Bahan	12
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	12
3.6. Variabel Penelitian	13
3.9 Metode Analisis	16
3.10 Uji Asumsi Klasik	16
3.11 Uji Hipotesis	17
3.12 Pengambilan Kesimpulan	18
BAB IV HASIL PENELITIAN	19
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	19
4.2 Logo Perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan.....	20
4.3 Analisis Data.....	21
4.3.1 Karakteristik Responden	21
4.4 Hasil Uji Instrumen Penelitian	22

4.5 Uji Asumsi Klasik	24
4.6 Pembuktian Hipotesis	28
BAB V PEMBAHASAN	31
5.1 Pembahasan.....	31
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	33
6.1 Kesimpulan	33
6.2 Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert	14
Tabel 3.2 Variabel Operasional	17
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan jenis kelamin	23
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	23
Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan	24
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Recovery Service Quality</i>	25
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Loyalty</i>	25
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	25
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas	26
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinieritas	27
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinieritas	27
Tabel 4.10 Uji Regresi Linier Berganda.....	28
Tabel 4.11 Hasil Regresi Linier Berganda	30
Tabel 4.12 Uji Simultan (F).....	31
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi.....	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Presentase Kategori Pembelian Produk	1
Gambar 1.2 Situs jual beli dengan data pengunjung	2
Gambar 1.3 Keluhan Konsumen <i>e-commerce</i> JD.ID	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	10
Gambar 4.1 QR Code JD.ID di situs Kominfo.....	22
Gambar 4.2 Logo Perusahaan	22
Gambar 4.3 P-P Plot 1	28
Gambar 4.4 Scatterplot	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	37
Lampiran 2. Uji Validitas.....	42
Lampiran 3. Uji Reabilitas	43
Lampiran 4. Uji Asumsi Klasik	44
Lampiran 5. Uji Hipotesis	45
Lampiran 6. Uji yang digunakan dalam Penelitian	47
Lampiran 7. Rekapitulasi Data Hasil Kuesioner.....	60