

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i	
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii	
HALAMAN PERSETUJUAN	iii	
HALAMAN PENGESAHAN	iv	
KATA PENGANTAR	vi	
DAFTAR ISI	viii	
DAFTAR TABEL	x	
DAFTAR GAMBAR	xii	
DAFTAR LAMPIRAN	xiii	
BAB I	PENDAHULUAN	1
	A. Latar Belakang Masalah	1
	B. Identifikasi Masalah	8
	C. Rumusan Masalah	9
	D. Tujuan Masalah	9
	E. Kegunaan Penelitian	10
	F. Kerangka Berpikir	10
	G. Hipotesis	14
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	15
	A. Hasil Peneliti Terdahulu	15
	B. Teori Kualitas Sistem	23
	C. Teori Kualitas Layanan Elektronik	26
	D. Teori Kepuasan Pengguna	30
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	32
	A. Objek Penelitian	32
	B. Pendekatan dan Metode Penelitian	32
	C. Jenis dan Sumber Penelitian	33
	D. Teknik Pengumpulan Data	33
	E. Populasi dan Sampel	35
	F. Operasional Variabel Penelitian	36

	G. Analisis Uji Instrumen	39
	H. Analisis Hasil Penelitian	44
	I. Tempat dan Waktu Penelitian	46
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
	A. Kondisi Objektif Lokasi Penelitian.....	48
	B. Deskripsi Responden Penelitian.....	56
	C. Analisis Deskriptif	56
	D. Evaluasi Model (<i>PLS-SEM</i>)	70
	E. Pembahasan Hasil Penelitian	84
BAB V	PENUTUP	91
	A. Simpulan.....	91
	B. Saran.....	92
	DAFTAR PUSTAKA	94
	LAMPIRAN	100
	RIWAYAT HIDUP	124

