

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	IV
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI .ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.	
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR TABEL.....	X
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR LAMPIRAN.....	XII
ABSTRAK.....	XIII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II.....	9
TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Pustaka dan Landasan Teori.....	9
2.1.1 Kajian Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Landasan Teori.....	10
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	10
2.2.2 Pengalaman Konsumen.....	12
2.2.3 Dimensi <i>Pragmatic</i>	14
2.2.4 Dimensi <i>Hedonic</i>	14
2.2.5 Dimensi <i>Sociability</i>	15

2.2.6 Dimensi <i>Usability</i>	16
2.2.7 Pengalaman dan Kualitas Pelayanan yang Dirasakan	16
2.2.8 Pengalaman Konsumen dalam Lingkungan <i>Online</i>	17
2.2.9 Pengalaman Konsumen dalam Kelompok <i>Online</i>	18
2.3 Kerangka Penelitian	21
2.5 Hipotesis Penelitian.....	22
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Lokasi Penelitian.....	25
3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
3.2.1 Variabel Penelitian	25
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	30
3.4 Populasi dan Sampel	31
3.4.1 Populasi.....	31
3.4.2 Sampel	31
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampling	32
3.5 Metode Analisis Data.....	32
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	32
3.5.2 Uji Validitas Data.....	32
3.5.3 Analisis Structural Equation Model	34
3.5.4 Uji Reliabilitas	35
BAB IV	39
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Analisis Deskriptif	39
4.1.1 Deskriptif Profil Responden.....	39
4.2 Analisis Kuantitatif	41
4.2.1 Uji Instrumen (Outer Model)	41
4.2.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	45
4.2.3 Pengujian Hipotesis (<i>inner weight</i>)	46
4.3 Pembahasan dan Hasil Uji Hipotesis	50
BAB V.....	54

KESIMPULAN DAN SARAN.....	ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Batasan Penelitian.....	55
DAFTAR PUSTAKA.....	56
LAMPIRAN	61



DAFTAR TABEL

TABEL 4.1	38
TABEL 4.2	39
TABEL 4.3	39
TABEL 4.4	41
TABEL 4.5	42
TABEL 4.6	43
TABEL 4.7	44
TABEL 4.8	45
TABEL 4.9	47
TABEL 4.10	48



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1.....	23
GAMBAR 4.1.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian

LAMPIRAN 2 Rekapitulasi Data Kuesioner

LAMPIRAN 3 *Outer Loadings*

LAMPIRAN 4 *Discriminant Validity*

LAMPIRAN 5 *Cross Loadings*

LAMPIRAN 6 *Path Coefficient*

LAMPIRAN 7 *Composite Reliability*

LAMPIRAN 8 *R-Square*

