

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b><i>i</i></b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b><i>ii</i></b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b><i>iii</i></b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b><i>iv</i></b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b><i>v</i></b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b><i>vii</i></b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b><i>ix</i></b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b><i>x</i></b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b><i>xi</i></b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b><i>1</i></b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	8
1.4. Kegunaan Hasil Penelitian .....	8
1.4.1. Kegunaan Pengembangan Ilmu .....	9
1.4.2. Kegunaan Praktis .....	9
1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	9
1.5.1. Lokasi Penelitian.....	9
1.5.2. Waktu Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS .....</b>	<b><i>10</i></b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	10
2.1.1. E-Service Quality.....	10
2.1.2. E-Satisfaction.....	13
2.1.3. Inersia.....	15
2.1.4. Penelitian Terdahulu .....	17
2.2. Kerangka Pemikiran .....	20
2.3. Hipotesis .....	23
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b><i>25</i></b>
3.1. Objek Penelitian .....	25

3.2. Metode Penelitian.....	25
3.2.1. Operasionalisasi Variabel .....	25
3.2.2. Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.2.3. Prosedur Pengumpulan Data.....	30
3.3. Model Penelitian.....	31
3.4. Teknik Analisis Data .....	31
3.4.1. Pengembangan Model Berbasis Teori .....	32
3.4.2. Pengembangan Path Diagram .....	33
3.4.3. Konversi Path Kedalam Diagram .....	34
3.4.4. Memilih Matriks Input dan Persamaan Model .....	35
3.4.5. Kemungkinan Munculnya Masalah Identifikasi .....	35
3.4.6. Evaluasi Asumsi SEM .....	36
3.4.7. Evaluasi Kinerja Goodness-of-Fit .....	37
3.4.8. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.4.9. Evaluasi Atas Regretion Weight Sebagai Pengujian Hipotesis .....	41
3.4.10. Hipotesis Statistika .....	41
3.4.11. Interpretasi dan Modifikasi Model .....	42
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>43</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	43
4.1.1. Analisis Deskriptif Responden .....	43
4.1.2. Analisis Deskriptif Variabel .....	47
4.1.3. Analisis Struktural Equation Modeling (SEM) .....	57
4.2. Pembahasan .....	75
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>78</b>
5.1 Simpuln .....	78
5.2 Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>88</b>

## DAFTAR TABEL

No.	Judul	Hal
2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	27
3.2	Variabel dan Konstruk Penelitian.....	33
3.3	Model Persamaan Struktur.....	35
3.4	Model Pengukuran.....	36
3.5	Indeks Pengujian Kelayakan Model (Goodness of Fit Indeks).....	40
4.1	Frekuensi Jawaban Variabel E-Service Quality.....	50
4.2	Frekuensi Jawaban Variabel E-Satisfaction.....	54
4.3	Frekuensi Jawaban Variabel Inersia.....	56
4.4	Hasil Confirmatory Factor Analysis Variabel E-service Quality.....	61
4.5	Hasil Confirmatory Factor Analysis Variabel E-Satisfaction dan Inersia.....	63
4.6	Uji Normalitas.....	64
4.7	Evaluasi Kinerja Goodness of Fit.....	67
4.8	Standardized Direct Effect.....	69
4.9	Uji Signifikansi Koefisien.....	73
4.10	Pengaruh Variabel.....	73

## DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Hal
1.1	Jumlah Pengunjung Marketplace di Indonesia.....	3
3.1	Model Penelitian.....	32
3.2	Path Diagram Penelitian.....	35
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	46
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah.....	47
4.5	Hasil Confirmatory Factor Analysis Variabel E-Service Quality.....	60
4.6	Hasil Confirmatory Factor Analysis Variabel E-Satisfaction.....	62
4.7	Evaluasi Kinerja Goodness of Fit.....	67

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No.</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
1	Jadwal Kegiatan Penelitian.....	89
2	Kuisisioner Penelitian.....	90
3	Data Hasil Kuisisioner.....	97
4	Evaluasi Atas Asumsi-asumsi SEM.....	102
5	Evaluasi Goodness of Fit.....	107
6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	109
7	Estimate Regression Weight.....	111
8	Interpretasi dan Modifikasi Model.....	112
9	Pengujian Variabel Intervening.....	113