

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	10
1.2.1 Identifikasi Masalah	10
1.2.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.3.1 Maksud Penelitian	12
1.4 Kegunaan Penelitian	12
1.4.1 Kegunaan Praktis	12
1.4.2 Kegunaan Akademis	13
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	13
1.5.1 Lokasi Penelitian	14
1.5.2 Waktu Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	16
2.1 Kajian Pustaka	16
2.1.1 Persepsi Kemudahan	16
2.1.2 Loyalitas	20
2.1.3 Kepercayaan	25
2.1.4 Penelitian Terdahulu	29
2.2 Kerangka Pemikiran	36
2.2.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan (X) Terhadap Loyalitas (Y)	39
2.2.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan (X) Terhadap Kepercayaan (Z)	39
2.2.3 Pengaruh Kepercayaan Pengguna (Z) Terhadap Loyalitas (Y)	40

2.2.4	Pengaruh Persepsi Kemudahan (X) Terhadap Loyalitas (Y) melalui Kepercayaan Pengguna (Z).....	40
2.3	Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN.....		43
3.1	Objek Penelitian.....	43
3.2	Metode Penelitian	44
3.2.1	Desain Penelitian.....	45
3.2.2	Operasional Variabel.....	47
3.2.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	52
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data.....	55
3.2.5	Uji Validitas	56
3.2.6	Uji Reliabilitas	56
3.3	Metode Pengujian Data.....	57
3.3.1	Metode Analisis Data.....	57
3.4	Pengujian Hipotesis	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		68
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	68
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	68
4.1.2	Struktur Organisasi	72
4.2	Karakteristik Responden	80
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	81
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	82
4.3	Analisis Deskriptif	83
4.3.1	Persepsi Kemudahan	84
4.3.2	Kepercayaan.....	91
4.3.3	Loyalitas.....	99

4.4	Analisis Verifikatif.....	108
4.4.1	Outer Model (Model Pengukuran).....	108
4.4.2	Inner Model (Model Struktural).....	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		132
5.1	Kesimpulan	132
5.2	Saran	135
DAFTAR PUSTAKA		139