

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	iii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	iv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	13
A. Penelitian Terdahulu .....	13
B. Teori Yang Digunakan .....	20
1. <i>Relationship Marketing</i> .....	20
2. Kualitas Layanan <i>E-Commerce</i> .....	24
3. Loyalitas Konsumen .....	28
4. Kepuasan Konsumen .....	32
C. Kerangka Konseptual.....	35
D. Hipotesis .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	43
A. Jenis Penelitian .....	43
B. Sifat Penelitian.....	43
C. Lokasi Dan Periode Penelitian .....	44
1. Lokasi Penelitian.....	44

2. Periode Penelitian .....	44
D. Metode Penentuan Populasi atau Sampel .....	44
1. Populasi.....	44
2. Sampel.....	44
3. Teknik Sampling.....	45
E. Sumber Data .....	46
F. Metode Pengumpulan Data.....	47
G. Definisi Operasional Variabel .....	49
H. Metode Analisis Data .....	51
1. Uji Instrumen .....	51
2. Uji Asumsi Klasik.....	52
3. Analisis Linear Berganda.....	53
4. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	56
5. Uji Statistik .....	57
6. Analisis Jalur ( <i>Path Analysis</i> ).....	57

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

