

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Logo Perusahaan .....	1
1.1.2 Visi dan misi .....	1
1.1.3 Lokasi Perusahaan, Nama Perusahaan, dan Jenis Usaha .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	4
1.3 Perumusan Masalah .....	17
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	18
1.5 Tujuan Penelitian .....	20
1.6 Manfaat Penelitian .....	21
1.6.1 Manfaat Akademis .....	22
1.6.2 Manfaat Praktis .....	22
1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....	22
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	23
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	24

2.1.1 Pemasaran Relasional.....	24
2.1.2 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	25
2.1.3 Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-Service Quality</i> ).....	27
2.1.4 Kepercayaan Elektronik ( <i>E-Trust</i> ) .....	29
2.1.5 Kepuasan Elektronik ( <i>E-Satisfaction</i> ).....	30
2.1.6 Loyalitas Pengguna Elektronik ( <i>E-User Loyalty</i> ) .....	31
2.2 Penelitian Terdahulu .....	33
2.3 Kerangka Pemikiran .....	37
2.4 Hipotesis.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
3.1 Karakteristik Penelitian .....	46
3.2 Alat Pengumpulan Data .....	47
3.2.1 Variabel Operasional.....	47
3.2.2 Skala Pengukuran Data .....	51
3.3 Tahapan Pelaksanaan Penelitian .....	52
3.4 Populasi dan Sampel .....	54
3.4.1 Populasi.....	54
3.4.2 Sampel.....	55
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	56
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	57
3.6.1 Uji Validitas .....	57
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	58
3.6.3 Kecocokan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ) .....	58
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	61

3.7.1	Pemodelan Persamaan Struktural.....	64
3.7.2	Asumsi-asumsi yang diperlukan LISREL.....	67
3.7.3	Uji Hipotesis.....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>69</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	69
4.1.1	Responden berdasarkan Screening Question .....	69
4.1.2	Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	70
4.1.3	Responden berdasarkan Usia .....	71
4.1.4	Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	72
4.1.5	Responden berdasarkan Pekerjaan .....	73
4.1.6	Responden berdasarkan Pendapatan .....	74
4.1.7	Responden berdasarkan Lamanya Menggunakan Aplikasi Shopee	75
4.2	Hasil Penelitian .....	76
4.2.1	Uji Valid dan Uji Reliabilitas.....	76
4.2.2	Penilaian Kecocokan Model ( <i>Goodness of Fit</i> ) .....	78
4.2.3	Uji Hipotesis.....	80
4.2.4	Perhitungan Efek Total .....	84
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	85
4.3.1	<i>Ease of Use</i> terhadap <i>E-trust</i> .....	85
4.3.2	<i>Mobile Application Design</i> terhadap <i>E-trust</i> .....	85
4.3.3	<i>Responsiveness</i> terhadap <i>E-trust</i> .....	86
4.3.4	<i>Personalization</i> atau <i>Customization</i> terhadap <i>E-trust</i> .....	87
4.3.5	<i>Ease of Use</i> terhadap <i>E-satisfaction</i> .....	87

4.3.6 <i>Mobile Application Design</i> terhadap <i>E-satisfaction</i> .....	88
4.3.7 <i>Responsiveness</i> terhadap <i>E-satisfaction</i> .....	88
4.3.8 <i>Personalization</i> atau <i>Customization</i> terhadap <i>E-satisfaction</i> .....	89
4.3.9 <i>Ease of Use</i> terhadap <i>E-user Loyalty</i> .....	90
4.3.10 <i>Mobile Application Design</i> terhadap <i>E-user Loyalty</i> .....	90
4.3.11 <i>Responsiveness</i> terhadap <i>E-user Loyalty</i> .....	91
4.3.12 <i>Personalization</i> atau <i>Customization</i> terhadap <i>E-user Loyalty</i> .....	91
4.3.13 <i>E-trust</i> terhadap <i>E-user Loyalty</i> .....	92
4.3.14 <i>E-satisfaction</i> terhadap <i>E-user Loyalty</i> .....	93
4.3.15 Variabel Intervening <i>E-trust</i> dan <i>E-satisfaction</i> antara tiap-tiap dimensi <i>E-service Quality</i> terhadap <i>E-user Loyalty</i> .....	93
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran.....	99
5.2.1 Saran Praktis .....	99
5.2.2 Saran Teoritis .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	101
<b>LAMPIRAN 1 HASIL KARAKTERISTIK RESPONDEN</b> .....	111
<b>LAMPIRAN 2 KUESIONER PENELITIAN</b> .....	113
<b>LAMPIRAN 3 HASIL PENGAMBILAN DATA</b> .....	120
<b>LAMPIRAN 4 DATA SIMPLIS</b> .....	132
<b>LAMPIRAN 5 T-VALUES ANTAR VARIABLES PADA LISREL 8.8</b> .....	134
<b>LAMPIRAN 6 KOEFISIEN REGRESI PADA LISREL 8.8</b> .....	135

<b>LAMPIRAN 7 <i>TOTAL AND INDIRECT EFFECT</i> PADA LISREL 8.8.....</b>	<b>136</b>
<b>LAMPIRAN 8 <i>GOODNESS OF FIT</i> (MODEL STRUKTURAL) PADA LISREL 8.8.....</b>	<b>137</b>
<b>LAMPIRAN 9 Matriks Korelasi.....</b>	<b>138</b>
<b>LAMPIRAN 10 Persamaan Struktural .....</b>	<b>140</b>