

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
HALAMAN PERNYATAN PERSETUJUAN AKADEMIS	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Pertanyaan Penelitian	9
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.8 Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Teori- Teori terkait penelitian	14
2.1.1 <i>Perceived Security</i>	14
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	15

2.1.3 <i>Switching Cost</i>	17
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i>	17
2.1.5 <i>Interface Quality</i>	18
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Hipotesis	23
2.3.1 <i>Customer Interface Quality</i> terhadap <i>Perceived Security</i>	24
2.3.2 <i>Customer Interface Quality</i> , <i>Satisfaction</i> dan <i>Switching Cost</i>	25
2.3.3 <i>Perceived Security</i> , <i>Satisfaction</i> dan <i>Switching Costs</i>	26
2.3.4 <i>Customer Satisfaction</i> , <i>Switching Costs</i> dan <i>Loyalty</i>	27
2.3.5 <i>Interface Quality</i> , <i>Customer Satisfaction</i> , <i>Customer Loyalty</i>	29
2.3.6 <i>Interface Quality</i> , <i>Switching Cost</i> , <i>Customer Loyalty</i>	29
2.3.7 <i>Perceived Security</i> , <i>Customer Satisfaction</i> , <i>Customer Loyalty</i>	30
2.3.8 <i>Perceived Security</i> , <i>Switching Cost</i> , <i>Customer Loyalty</i>	31
2.4 Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Karakteristik Penelitian	34
3.2 Alat Pengumpulan Data	35
3.2.1 Skala	35
3.2.2 Penskalaan.....	35
3.2.3 Jenis Variabel	36
3.2.4 Variabel Operasional	37
3.3 Tahapan Penelitian	41
3.4 Populasi dan Sampel	41
3.4.1 Populasi	41
3.4.2 Sampel	42

3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.6 Uji Validitas dan rehabilitas	43
3.6.1 Uji Validitas	43
3.6.2 Uji Rehabilitas	44
3.6.3 Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	44
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	47
3.7.1 Pemodelan Persamaan Struktural	50
3.7.2 Asumsi-asumsi yang Diperlukan dalam LISREL.....	54
3.7.3 Pengujian Hipotesis.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Karakteristik Responden	56
4.1.1 Responden Berdasarkan <i>Screening Question</i>	56
4.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.1.3 Responden Berdasarkan Usia.....	58
4.1.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
4.1.5 Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.1.6 Responden Berdasarkan Pendapatan.....	61
4.1.7 Responden Berdasarkan Lamanya Menggunakan Internet.....	62
4.1.8 Responden Berdasarkan Membeli Produk Melalui Shopee.....	63
4.2 Hasil Penelitian	64
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	63
4.2.2 Penilaian Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	66
4.2.3 Uji Hipotesis	68
4.2.4 Perhitungan Efek Dekomposisi.....	71
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	72

4.3.1 H1	72
4.3.2 H2	72
4.3.3 H3	73
4.3.4 H4	74
4.3.5 H5	74
4.3.6 H6	75
4.3.7 H7	75
4.3.8 H8	76
4.3.9 H9	76
4.3.10 H10	76
4.3.11 H11	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
5.2.1 Saran Praktis	79
5.2.2 Saran Teoritis	81
DAFTAR PUSTAKA	82