

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	1
<b>1.1.1 Sejarah Shopee</b> .....	1
<b>1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan</b> .....	2
<b>1.1.3 Layanan Shopee</b> .....	2
<b>1.2 Latar Belakang</b> .....	3
<b>1.3 Identifikasi Masalah</b> .....	9
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	9
<b>1.5 Kegunaan Penelitian</b> .....	10
<b>1.5.1 Aspek Teoritis</b> .....	10
<b>1.5.2 Aspek Praktis</b> .....	10
<b>1.6 Waktu dan Periode Penelitian</b> .....	10
<b>1.7 Sistematika Penelitian</b> .....	10
<b>BAB II</b> .....	12
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
<b>2.1 Tinjauan Pustaka</b> .....	12
<b>2.1.1 Pemasaran</b> .....	12
<b>2.1.2 Manajemen Pemasaran</b> .....	12
<b>2.1.3 Kualitas Pelayanan</b> .....	13
<b>2.1.4 Kepuasan Pelanggan</b> .....	14
<b>2.1.5 Loyalitas Pelanggan</b> .....	15
<b>2.2 Penelitian Terdahulu</b> .....	17

2.3	Hubungan Antar Variabel.....	32
2.3.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	32
2.3.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	32
2.3.3	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan .....	33
2.3.4	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan .....	33
2.4	Kerangka Pemikiran .....	34
2.5	Hipotesis Penelitian .....	35
2.6	Ruang Lingkup Penelitian .....	35
<b>BAB III.....</b>		<b>36</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>		<b>36</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	36
3.2	Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	36
3.2.1	Operasional Variabel.....	36
3.2.2	Skala Pengukuran .....	38
3.3	Tahapan Penelitian.....	39
3.4	Populasi dan Sampel .....	40
3.4.1	Populasi .....	40
3.4.2	Sampel .....	40
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.5.1	Data Primer .....	41
3.5.2	Data Sekunder .....	41
3.6	Uji validatas dan Reabilitas.....	41
3.6.1	Uji Validitas .....	41
3.6.2	Uji Reabilitas .....	44
3.7	Teknik Analisis Data .....	45
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	45
3.7.2	Structural Equation Modeling (SEM).....	46
3.7.3	Partial Least Square .....	47
<b>BAB IV.....</b>		<b>51</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	51
4.2	Karakteristik Responden.....	51
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52

4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	52
4.3	Analisis Deskriptif .....	53
4.3.1	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	53
4.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	55
4.3.3	Tanggapan Responden Mengenai Loyalitas Pelanggan .....	56
4.4	Analisis Data .....	58
4.4.1	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	58
4.4.2	Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	62
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	66
BAB V	.....	67
5.1	Kesimpulan .....	67
5.2	Saran .....	68
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan .....	68
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	68
DAFTAR PUSTAKA	.....	69
LAMPIRAN	.....	71