

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
Abstrak	v
Abstract.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II Paper 1: PENGARUH SERVICE QUALITY TERHADAP LOYALTY DENGAN SATISFACTION SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PELANGGAN E-COMMERCE SHOPEE	3
Abstrak	3
1. Pendahuluan	3
2. Tinjauan Teori	6
SIGNIFIKASI STUDI DAN DASAR PEMIKIRAN	8
3. Metodologi.....	11
4. Analisis Data.....	13
Hasil Uji Hipotesis	18
5. Kesimpulan.....	21
Referensi	22
Bab III Paper 2: Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Terhadap Kesetiaan Pelanggan E- Commerce Shopee	24
Abstract.....	24
1. Pendahuluan	25
2. Literatur Review	27
Hipotesis	28
Kerja Bingkai.....	28
3. Metodologi.....	29
4. Analisis Data	31

Hasil Uji Hipotesis	36
5. Kesimpulan.....	38
Referensi	39
KESIMPULAN	40
LAMPIRAN	41