

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 M-Commerce.....	1
1.1.2 Profil Perusahaan .....	3
1.1.3 Visi dan Misi.....	5
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	5
1.3 Perumusan Masalah.....	25
1.4 Tujuan Penelitian.....	27
1.5 Manfaat Penelitian .....	27
1.5.1 Aspek Akademis .....	27
1.5.2 Aspek Praktis.....	28
1.6 Sistematika Penelitian Tugas Akhir .....	28
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	30
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	30
2.1.1 <i>Mobile Commerce (M-Commerce)</i> .....	30
2.1.2 <i>Mobile Shopping Service Quality (MS-SQ)</i> .....	31
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i> .....	32
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i> .....	34
2.1.5 Penelitian Terdahulu .....	36
2.2 Research Development.....	46
2.2.1 Pengaruh <i>mobile shopping service quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> .....	46

2.2.2 Pengaruh mobile shopping service quality terhadap customer loyalty .....	46
2.2.3 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> .....	47
2.3 Kerangka Penelitian.....	48
2.4 Hipotesis .....	49
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	51
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	54
3.2.1 Jenis Variabel .....	54
3.2.2 Operasional Variabel.....	54
3.2.3 Skala Pengukuran.....	58
3.3 Tahapan Penelitian .....	59
3.4 Populasi dan Sampel .....	61
3.4.1 Populasi.....	61
3.4.2 Sampel.....	62
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	63
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.5.2 Sumber Data.....	64
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	65
3.6.1 Uji Validitas .....	65
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	67
3.6.3 Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit) .....	68
3.6.4 Uji Signifikan Probability .....	71
3.6.5 Uji Korelasi dan Validitas Deskriminan .....	72
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	72
3.7.1 Teknik Analisis Data .....	72
3.7.2 Analisis Deskriptif.....	73
3.7.3 Structural Equation Model (SEM).....	75
3.8 Uji Hipotesis .....	76
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>79</b>
4.1 Karakteristik Penelitian.....	79
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	80

4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Jenis Usia.....	80
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	81
4.1.4	Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	82
4.1.5	karakteristik Berdasarkan Penghasilan .....	83
4.2	Hasil Penelitian .....	83
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	84
4.2.2	Analisis Outer Model (Measurement Model) .....	84
4.2.3	Analisis Data Penelitian.....	94
4.2.4	Confirmatory Factor Analysis .....	95
4.2.5	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	98
4.2.6	Uji Signifikan.....	100
4.2.7	Uji Korelasi dan Validitas Diskriminan.....	102
4.2.8	Koefisien Determinasi.....	103
4.3	Uji Structural Equation Model (SEM).....	105
4.4	Uji Hipotesis.....	108
4.4.1	Uji H1: Pengaruh Positif Signifikan antara MS-SQ dan CS.....	108
4.4.2	Uji H2: Pengaruh Positif Signifikan antara MS-SQ dan CL .....	108
4.4.3	Uji H3: Pengaruh Positif Signifikan antara CS dan CL .....	108
4.4.4	Uji H1a: Pengaruh Positif Signifikan antara EF, FU, RE, CC, dan CS .....	109
4.4.5	Uji H2a: Pengaruh Positif Signifikan antara EF, FU, RE, CC, dan CL .....	109
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	109
4.5.1	Uji H1: Pengaruh Positif Signifikan antara MS-SQ dan CS.....	109
4.5.2	Uji H2: Pengaruh Positif Signifikan antara MS-SQ dan CL .....	110
4.5.3	Uji H3: Pengaruh Positif Signifikan antara CS dan CL .....	110
4.5.4	Uji H1a: Pengaruh Positif Signifikan antara EF, FU, RE, CC dan CS .....	110
4.5.5	Uji H2a: Pengaruh Positif Signifikan antara EF, FU, RE, CC dan CS .....	111
4.6	Pembahasan Hasil Terkait Teori .....	111
4.7	Implementasi Manajerial.....	114
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>116</b>

<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>116</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>117</b>
<b>5.2.1 Saran Praktis.....</b>	<b>117</b>
<b>5.2.2 Saran Teoritis .....</b>	<b>118</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>120</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>124</b>