

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	vi
<b>ABSTRACT</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2    Latar Belakang Penelitian.....	2
1.3    Perumusan Masalah.....	7
1.4    Tujuan Penelitian.....	8
1.5    Manfaat Penelitian.....	10
1.6    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
2.1    Teori Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1 <i>Operation Management</i> .....	13
2.1.2    Sepuluh Keputusan Manajemen Operasi.....	14
2.1.3    Kualitas (Quality).....	15
2.1.4    Kualitas Layanan ( <i>E-Service Quality</i> ).....	16
2.1.5    Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-Service Quality</i> ).....	18
2.1.6    Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ).....	20
2.1.7    Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ).....	22
2.1.8    Komplain Pelanggan ( <i>Customer Complaints</i> ).....	22
2.1.9    Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ).....	23
2.1.10 <i>Model American Customer Satisfaction Index (ACSI)</i> .....	24
2.2    Penelitian Terdahulu.....	26
2.2.1    Jurnal Internasional.....	26
2.2.2    Jurnal Nasional.....	28

2.2.3	Skripsi dan Thesis Tedahulu .....	32
2.3	Kerangka Pemikiran .....	36
2.4	Hipotesis Penelitian .....	38
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	44
3.2	Operasionalisasi Variabel .....	44
3.3	Skala Pengukuran .....	51
3.3	Tahap Penelitian .....	52
3.4	Populasi dan Sampel/Situasi Sosial .....	53
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	55
3.5.1	Data premier .....	55
3.5.2	Data sekunder .....	55
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	56
3.6.1	Uji Validitas .....	56
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	58
3.7	Teknik Analisis Data .....	60
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	60
3.7.2	Structural Equation Modeling (SEM) .....	61
3.7.3	Pengujian Hipotesis .....	66
3.7.4	Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA) .....	68
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	70
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	71
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	71
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan perbulan .....	72
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian di Tiktok .....	72
4.2	Hasil Olah Data .....	73
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	73
4.2.2	Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	87
4.2.3	Pengujian Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	96
4.2.4	Uji Hipotesis .....	99
4.2.5	Importance and Performances Matrix Analysis (IPMA) .....	106

4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	109
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>117</b>
5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Saran.....	119
5.2.1 Aspek Praktis .....	119
5.2.2 Aspek Teoritis .....	119
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>120</b>
<b>Lampiran .....</b>	<b>125</b>