

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3 Rumusan Masalah .....	15
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	17
1.5 Tujuan Penelitian .....	18
1.6 Manfaat Penelitian .....	19
1.6.1 Aspek Akademis .....	19
1.6.2 Aspek Praktis .....	19
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	19
<b>BAB II</b> .....	<b>21</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>21</b>
2.1 Teori Penelitian Terdahulu.....	21
2.1.1 <i>Operation Management</i> .....	21
2.1.2 Sepuluh keputusan Manajemen Operasi Strategis .....	21
2.1.3 <i>Quality</i> .....	23
2.1.4 <i>Service Quality</i> .....	24
2.1.5 <i>E-Service Quality</i> .....	25
2.1.6 <i>Customer Satisfaction</i> .....	27
2.1.7 <i>Customer Complaints</i> .....	27
2.1.8 <i>Customer Loyalty</i> .....	28

2.1.9 <i>E-commerce</i> .....	28
2.1.10 Penelitian Terdahulu .....	30
2.2 Kerangka Pemikiran.....	51
2.3 Hipotesis Penelitian.....	54
<b>BAB III.....</b>	<b>58</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>58</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	58
3.2 Variabel.....	59
3.2.1 Jenis Variabel.....	59
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	61
3.2.3 Skala Pengukuran.....	74
3.3 Tahapan Penelitian.....	75
3.4 Populasi dan Sampel .....	78
3.4.1 Populasi.....	78
3.4.2 Sampel.....	78
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	81
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	81
3.6.1 Uji Validitas .....	81
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	84
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	86
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	86
3.7.2 Analisis <i>Data Partial Least Square (PLS)</i> .....	87
3.7.3 Model Pengukuran dan Model Struktural .....	88
<b>BAB IV .....</b>	<b>96</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>96</b>
4.1 <i>Response Rate</i> .....	96
4.2 Karakteristik Responden.....	96
4.2.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin .....	97
4.2.2 Karakteristik berdasarkan asal daerah.....	98
4.2.3 Karakteristik berdasarkan usia .....	99
4.2.4 Karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir .....	99
4.2.5 Karakteristik berdasarkan status pekerjaan .....	100
4.2.6 Karakteristik berdasarkan penghasilan setiap bulannya.....	101

4.2.7 Karakteristik berdasarkan seberapa sering melakukan pembelian produk melalui <i>Website</i> Shopee setiap bulannya .....	102
<b>4.3 Hasil Penelitian.....</b>	<b>103</b>
4.3.1 Uji Normalitas Data .....	103
4.3.2 Analisis Deskriptif .....	105
4.3.3 Hasil Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	119
4.3.4 Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	132
4.3.5 Uji Hipotesis ( <i>Bootstrapping</i> ) .....	137
4.3.6 <i>Importance and performance Matrix Analysis (IPMA)</i> .....	142
4.4 Hasil penelitian dan Pembahasan.....	146
<b>BAB V .....</b>	<b>158</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>158</b>
5.1 Kesimpulan .....	158
5.2 Saran.....	160
5.2.1 Aspek Praktis .....	160
5.2.2 Aspek Teoritis .....	161
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>162</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>171</b>