

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR | vi |
| HALAMAN PERNYATAAN | viii |
| ABSTRAK | ix |
| ABSTACT | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| BAB 1 PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum | 1 |
| 1.1.1 Profil Perusahaan Bukalapak | 1 |
| 1.1.2 Sejarah Bukalapak | 2 |
| 1.1.3 Visi dan Misi..... | 2 |
| 1.1.4 Layanan Bukalapak..... | 2 |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian..... | 5 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 16 |
| 1.4 Pertanyaan Penelitian | 17 |
| 1.5 Tujuan Penelitian..... | 18 |
| 1.6 Manfaat Penelitian..... | 18 |
| 1.6.1 Manfaat Akademis..... | 18 |
| 1.6.2 Aspek Praktis | 19 |
| BAB II TINJAU PUSTAKA | 20 |
| 2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu | 20 |
| 2.1.1 Pemasaran | 20 |
| 2.1.2 Pemasaran Jasa | 21 |
| 2.1.3 <i>E-Commerce</i> | 23 |
| 2.1.4 Perilaku Konsumen..... | 26 |
| 2.1.5 <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)..... | 26 |
| 2.1.6 E-Service Quality..... | 27 |
| 2.1.7 Kepuasan Pelanggan | 28 |
| 2.1.8 E-Customer Satisfaction | 29 |
| 2.1.9 Loyalitas Pelanggan | 30 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.10 E-Customer Loyalty | 30 |
| 2.1.11 Penelitian Terdahulu | 31 |
| 2.2 Pengembangan Hipotesis..... | 39 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 42 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 45 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 46 |
| 3.1 Karakteristik Penelitian | 46 |
| 3.2 Alat Pengumpulan Data..... | 47 |
| 3.3 Tahapan Penelitian | 53 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 55 |
| 3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data | 57 |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 59 |
| 3.6.1 Uji Validitas | 59 |
| 3.6.2 Uji Relibialitas | 61 |
| 3.6.3 Uji Kecocokan Model / Goodnes of Fit..... | 62 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 62 |
| 3.7.1 Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS) | 62 |
| 3.7.2 Tahap-tahap analisis SEM | 63 |
| 3.7.3 Permodelan Persamaan Pengukuran dan Mode Struktural | 63 |
| 3.8 Permodelan Persamaan Struktural..... | 66 |
| 3.8.1 Pengujian Hipotesis..... | 71 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | 72 |
| 4.1 Karakteristik Responden | 72 |
| 4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 73 |
| 4.1.2 Responden Berdasarkan Usia | 74 |
| 4.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 75 |
| 4.1.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan | 76 |
| 4.1.5 Responden Berdasarkan Pendapatan | 77 |
| 4.1.6 Responden Berdasarkan Tujuan Menggunakan Aplikasi Bukalapak | 78 |
| 4.1.7 Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan | 79 |
| 4.2 Hasil Penelitian..... | 80 |
| 4.2.1 Pembahasan <i>Outer Model</i> | 80 |
| 4.2.3 Pengujian Inner Model SEM-PLS | 85 |

| | |
|---|------------|
| 4.2.4 Uji Kecocokan Model/ <i>Goodnes of Fit</i> | 88 |
| 4.2.4 Uji Hipotesis | 89 |
| 4.2.5 Pengujian Pengaruh Tidak Langsung | 92 |
| 4.2.6 Uji Determinasi / Analisis Varian (R^2) | 93 |
| 4.2.7 Persamaan Struktural | 94 |
| 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian | 95 |
| 4.3.1 Hasil Uji Hipotesis 1: <i>E-Service Quality</i> Terdapat Pengaruh yang Positif dan signifikan terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i> | 96 |
| 4.3.2 Hasil Uji Hipotesis 2: Terdapat Pengaruh yang positif dan Signifikan Antara <i>E-Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> | 98 |
| 4.3.3 Hasil Uji Hipotesis 3: Terdapat Pengaruh yang positif dan Signifikan Antara <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> | 98 |
| 4.3.4 Hasil Uji Hipotesis 4: Terdapat Pengaruh Tidak Langsung yang Positif dan Signifikan Antara <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> Melalui <i>E-Customer Satisfaction</i> | 99 |
| 4.3.5 Dimensi <i>E-Service Quality</i> | 100 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 102 |
| 5.1 Kesimpulan | 102 |
| 5.2 Saran | 103 |
| 5.2.1 Saran Praktis | 103 |
| 5.2.2 Saran Teoritis | 105 |
| DAFTAR PUSTAKA | 107 |