

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>I</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>II</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>III</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>V</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>VI</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>VII</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>X</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>XII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN .....	1
1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	1
1.1.2 Visi dan Misi .....	3
1.2 LATAR BELAKANG .....	3
1.3 PERUMUSAN MASALAH.....	12
1.3.1 Pertanyaan Penelitian .....	13
1.4 TUJUAN PENELITIAN .....	13
1.5 MANFAAT PENELITIAN .....	14
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	14
1.5.2 Manfaat Praktis .....	14
1.6 SISTEMATIKA PENULISAN TUGAS AKHIR .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1 TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU .....	17
2.1.1 Pemasaran .....	17
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.3 Perilaku Konsumen .....	18
2.1.4 Inovasi .....	19

2.1.5 Inovasi E-Commerce.....	19
2.1.6 Kepuasan Pelanggan .....	19
2.1.7 Loyalitas Pelanggan .....	20
2.1.8 Service.....	20
2.1.9 E-Service Quality .....	21
2.1.10 Penelitian Terdahulu .....	21
2.2 KERANGKA PEMIKIRAN.....	28
2.3 HIPOTESIS PENELITIAN.....	29
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 JENIS PENELITIAN.....	31
3.2 VARIABEL OPERASIONAL DAN SKALA PENGUKURAN .....	32
3.2.1 Variabel Operasional.....	32
3.2.2 Skala Pengukuran.....	36
3.3 TAHAPAN PENELITIAN.....	36
3.4 POPULASI DAN SAMPEL .....	37
3.4.1 Populasi .....	37
3.4.2 Sampel.....	38
3.5 PENGUMPULAN DATA DAN SUMBER DATA .....	39
3.5.1 Pengumpulan Data .....	39
3.5.2 Sumber Data.....	40
3.6 VALIDITAS DAN REABILITAS .....	40
3.6.1 Uji Validitas .....	40
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	41
3.7 TEKNIK ANALISIS DATA.....	43
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	43
3.7.2 Analisis Multivariat.....	45
3.7.3 Structural Equation Model (SEM) .....	45
3.7.4 Uji Partial Least Square (PLS).....	46
3.7.5 Analisa Outer Model (Model Pengukuran).....	47
3.7.6 Analisa Inner Model (Model Struktural).....	48

3.8 Uji HIPOTESIS.....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	51
4.1.1 Screening Question Pengguna Aplikasi .....	51
4.1.2 Screening Question Transaksi.....	52
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	52
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	54
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	54
4.2 HASIL PENELITIAN .....	55
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	55
4.2.2 Uji Normalitas .....	68
4.2.3 Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	69
4.2.4 Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	80
4.2.5 Pengujian Hipotesis.....	84
4.3 ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	87
4.3.1 Pengumpulan Data dan Karakteristik Responden.....	87
4.3.2 Pembahasan Hasil Uji Hipotesis .....	90
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>95</b>
5.1 KESIMPULAN .....	95
5.2 SARAN.....	97
5.2.1 Saran Praktis.....	97
5.2.2 Saran Akademis .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>105</b>