

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	1
1.1.2. Visi dan Misi	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	12
1.3.1 Pertanyaan Penelitian	14
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.5.1 Manfaat Teoritis	17
1.5.2 Manfaat Praktis	17
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Manajemen Operasi	20
2.2 Kualitas Layanan	21
2.2.1 Kualitas Layanan Elektronik	22
2.2.2 Dimensi Kualitas Layanan Elektronik	23
2.3 Loyalitas	24
2.3.1 Hubungan Kualitas Layanan dengan Loyalitas	25

2.3.2	Dimensi Loyalitas	25
2.4	Penelitian Terdahulu	26
2.5	Hipotesis Penelitian	37
2.6	Kerangka Pemikiran	39
2.7	Hipotesis Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN		48
3.1	Jenis Penelitian	48
3.2	Jenis Variabel dan Skala Pengukuran	48
3.2.1	Jenis Variabel	48
3.2.2	Skala Pengukuran	49
3.3	Operasional Variabel	50
3.4	Tahapan Penelitian	54
3.5	Populasi dan Sampel	59
3.5.1	Populasi	59
3.5.2	Sampel	59
3.6	Pengumpulan Data dan Sumber Data	63
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	64
3.7.1	Uji Validitas	64
3.7.2	Uji Reliabilitas	66
3.8	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	67
3.8.1	Structural Equation Modeling (SEM)	68
3.8.2	Partial Least Square (PLS)	70
3.8.3	Uji Hipotesis	71
3.8.4	Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA)	72
BAB IV		75
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		75
4.1	<i>Responden Rate</i>	75
4.2	Karakteristik Responden	75
4.2.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	76
4.2.2	Karakteristik Berdasarkan Asal Daerah	76
4.2.3	Karakteristik Berdasarkan Usia	77

4.2.4	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	78
4.2.5	Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan.....	79
4.2.6	Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Setiap Bulannya	79
4.2.7	Karakteristik Berdasarkan Seberapa Sering Melakukan Pembelian Produk Melalui Aplikasi Mobile Commerce Tokopedia Setiap Bulannya	80
4.3	Hasil Penelitian	80
4.3.1	Hasil Penelitian Deskriptif	80
4.3.2	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan (Assurance)	80
4.3.3	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi (Information Quality) 82	
4.3.4	Tanggapan Responden Mengenai Personalisasi (Personalization) 83	
4.3.5	Tanggapan Responden Mengenai Kendala (Relibility).....	84
4.3.6	Tanggapan Responden Mengenai Daya Tanggap (Responsiveness)	85
4.3.7	Tanggapan Responden Mengenai Keamanan (Security)	87
4.3.8	Tanggapan Responden Mengenai Kegunaan (Usability)	88
4.3.9	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction)	89
4.3.10	Tanggapan Responden Mengenai Niat Loyalitas Pelanggan (Customer Loyalty Intention)	91
4.4	Analisis <i>Structural Equation Model Partial Least Square</i> (SEM-PLS)..	92
4.4.1	Uji Normalitas Data.....	92
4.4.2	Evaluasi <i>Outer Model</i>	94
4.4.3	Evaluasi <i>Inner Models</i>	104
4.4.4	Uji Hipotesis (<i>bootstrapping</i>)	107
4.4.7	<i>Importance and Performance Map Analysis</i> (IPMA)	109
4.4.6	Pembahasan Hipotesis	112
BAB V	119
KESIMPULAN DAN SARAN	119
5.1	Kesimpulan	119
5.2	Saran.....	120
5.2.1	Saran Praktis	120

5.2.2	Saran Teoritis.....	121
	DAFTAR PUSTAKA.....	122
	LAMPIRAN.....	127