

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	3
HALAMAN PERNYATAAN.....	4
KATA PENGANTAR	5
ABSTRAK.....	7
ABSTRACT	8
DAFTAR ISI.....	9
BAB I PENDAHULUAN	14
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	14
1.2 Latar Belakang Penelitian	17
1.3 Perumusan Masalah.....	31
1.4 Tujuan Penelitian	32
1.5 Manfaat Penelitian	33
1.5.1 Aspek Teoritis	33
1.5.2 Aspek Praktis.....	34
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	34
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	37
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	37
2.1.1 Digital Marketing	37
2.1.2 Stimulus-Organism-Response	39
2.1.3 Omnichannel Logistik.....	41
2.1.4 Kualitas Integrasi Saluran yang Dirasakan (PCIQ).....	42
2.1.5 Kualitas Layanan Logistik yang Dirasakan (PLSQ)	44
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	47
2.1.7 Repurchase Intention (RPI)	50
2.1.8 Penelitian Terdahulu	52
2.2 Kerangka Pemikiran.....	79
2.3 Hipotesis Penelitian.....	81
BAB III METODE PENELITIAN	91

3.1	Jenis Penelitian	91
3.2	Operasionalisasi Variabel	94
3.2.1	Operasional Variabel.....	94
3.3	Tahapan Penelitian	100
3.4	Populasi dan Sampel.....	102
3.4.1.	Populasi.....	102
3.4.2.	Sampel	103
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	105
3.5.1	Sumber Data	105
3.5.2	Pengumpulan Data	106
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	107
3.6.1	Uji Validitas	107
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	109
3.7	Teknik Analisis Data	110
3.7.1	Analisis Deskriptif	110
3.7.2	Structural Equation Modelling – Partial Least Squares (SEM-PLS).....	112
3.7.3	Outer Model.....	114
3.7.4	Uji Structural Model (Inner Model)	116
3.7.5	Uji Hubungan Mediasi.....	119
3.7.6	Multigroup Analysis	120
3.8	Pengujian Hipotesis.....	122
	BAB IV HASIL & PEMBAHASAN.....	125
4.1	Karakteristik Responden	125
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	125
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	126
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan	126
4.2	Hasil Penelitian	127
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	127
4.2.2	Hasil Uji Pengukuran (Outer Model)	137
4.2.3	Hasil Uji Model Struktural (Inner Model).....	143
4.3	Pembahasan Hasil Peneltian.....	152
4.3.1	Pengaruh Kualitas Layanan Logistik yang Dirasakan Terhadap Kualitas	

Integrasi Saluran yang Dirasakan.....	152
4.3.2 Pengaruh Kualitas Integrasi Saluran yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Transaksi Spesifik.....	153
4.3.3 Pengaruh Kualitas Integrasi Saluran yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Kumulatif	154
4.3.4 Pengaruh Kualitas Layanan Logistik yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Transaksi Spesifik.....	155
4.3.5 Pengaruh Kualitas Layanan Logistik yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Kumulatif	155
4.3.6 Pengaruh Kepuasan Transaksi Spesifik Terhadap Kepuasan Kumulatif	156
4.3.7 Pengaruh Kepuasan Transaksi Spesifik Terhadap Niat Pembelian Ulang...	157
4.3.8 Pengaruh Kepuasan Kumulatif Terhadap Niat Pembelian Ulang.....	157
4.3.9 Pengaruh Kualitas Integrasi Saluran yang Dirasakan Terhadap Kepuasan Transaksi Spesifik Lebih Kuat Pada Pelanggan Yang Menggunakan layanan Book Online Drop Off Service point.....	158
4.3.10 Pengaruh Kualitas Layanan Logistik yang Dirasakan Lebih Kuat Terhadap Kepuasan Transaksi Spesifik Pada Pelanggan yang Menggunakan layanan Book in Service point Ship Direct.....	159
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	161
5.1 Kesimpulan	161
5.2 Saran.....	163
DAFTAR PUSTAKA	166