

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAM PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang Masalah .....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEOROI.....</b>	<b>7</b>
2.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan .....	8
2.2 Kepuasan konsumen.....	9
2.2.1 Cara Mengukur Kepuasan Konsumen .....	9
2.2.2 Metode Kepuasan Konsumen .....	11
2.2.3 Alat Ukur Kepuasan Konsumen.....	13
2.3 Loyalitas Konsumen.....	13
2.3.1 Keuntungan Memiliki Konsumen yang Loyal.....	14
2.3.2 Pengukuran Loyalitas.....	15

2.4 Penelitian Terdahulu .....	15
2.5 Hubungan Antar Variabel .....	20
2.5.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	20
2.5.2 Hubungan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen .....	20
2.5.3 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen .....	20
2.5.4 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Konsumen melalui Kepuasan Konsumen.....	21
2.6 Hipotesis.....	21
2.7 Model Penelitian .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>22</b>
3.1 Desain Penelitian.....	22
3.2 Jenis dan Sumber Penelitian .....	22
3.2.1 Jenis Data .....	22
3.2.2 Sumber Data.....	22
3.2.2.1 Data Primer .....	23
3.2.2.2 Data Sekunder .....	23
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.3.1 Populasi.....	23
3.3.2 Sampel.....	23
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	24
3.4 Unit Analisis .....	24
3.5 Definisi Oprasional Variabel.....	25
3.5.1 Oprasionalisasi Variabel .....	26
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
3.6.1 Uji Validitas .....	27
3.6.2 Uji Reabilitas.....	28
3.7 Metode Analisis jalur .....	29

3.7.1 Uji F .....	29
3.7.2 Uji t .....	30
3.7.3 Analisis Jalur (Path Analysis) .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	33
4.2 Uji Validitas dan Uji Reabilitas .....	35
4.2.1 Uji Validitas .....	35
4.2.2 Uji Reabilitas .....	38
4.3 Path Analisis .....	39
4.3.1 Analisis Jalur Tahap I.....	39
4.3.2 Analisis Jalur Tahap II .....	41
4.3.3 Analisis Jalur Tahap III.....	43
4.3.4 Perhitungan Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	43
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
5.1 Pembahasan.....	45
5.2 Temuan Peneliti.....	46
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	47
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>48</b>
6.1 Kesimpulan .....	48
6.2 Saran.....	48
6.3 Implikasi Penelitian.....	49
<b>DATAR REFERENSI.....</b>	<b>50</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Ecommerce Indonesia paling Banyak dicari di Google.....	2
Tabel 1.2 Sepuluh Besar E-commerce yang paling Banyak Dikunjungi.....	3
Tabel 1.3 Data Hasil Prasurvei.....	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya .....	15
Tabel 3.1 Instrumen Skala Likert Dalam Penelitian .....	22
Tabel 3.2 Oprasional Variabel .....	26
Tabel 3.3 Uji Reabilitas .....	36
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.2 Hasil Uji Reabilitas .....	38
Tabel 4.3 Hasil Uji Regresi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	39
Tabel 4.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelyanan dan Kepuasan .....	40
Tabel 4.5 Hasil Uji Regresi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan konsumen .....	41
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan dan Kepuasan .....	42
Tabel 4.7 Koefisien Jalur .....	44

**DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	21
Gambar 3.1 Diagram Jalur Substruktur 1 .....	31
Gambar 3.2 Diagram Jalur Substruktur 2 .....	31
Gambar 3.3 Gabungan Diagram Jalur Substruktur 1 dan 2 .....	32
Gambar 4.1 Tahap I Analisis Jalur.....	40
Gambar 4.2 Tahap II Analisis Jalur .....	42
Gambar 4.3 Gabungan Tahap I dan II Analisis jalur .....	43

**DAFTAR GRAFIK**

	Halaman
Grafik 1.1 Total Transaksi Shopee.....	3
Grafik 1.2 Hasil Prasurvei Toko Online .....	4
Grafik 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Grafik 4.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Grafik 4.3 Responden Berdasarkan Usia .....	34
Grafik 4.4 Resonden Berdasarkan Jumlah Transaksi Perbulan .....	35

**DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1 Koesioner Pra survei.....	53
Lampiran 2 Koesioner Penelitian.....	54
Lampiran 3 Data Tabulasi Responden.....	58
Lampiran 4 Tabulasi Pre Test.....	59
Lampiran 5 Tabulasi 155 Responden.....	60
Lampiran 6 Uji Validitas dan Reabilitas Kualitas Pelayanan.....	65
Lampiran 7 Uji Validitas dan Reabilitas Kepuasan Konsumen.....	68
Lampiran 8 Uji Validitas dan Reabilitas Loyalitas Konsumen.....	71
Lampiran 9 Analisis Jalur Tahap I.....	73
Lmpiran 10 Analisis Jalur Tahap II.....	74