

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN MOTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Kualitas Layanan Elektronik.....	11
1.1. Pengertian Kualitas Layanan Elektronik.....	11
1.2. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan Elektronik....	13
1.3. Meningkatkan Kualitas Layanan Elektronik.....	16
1.4. Mengelola Kualitas Layanan Elektronik.....	17
2. Kepuasan Konsumen.....	18
2.1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....	18
2.2. Dimensi dan Indikator Kepuasan Konsumen.....	19
2.3. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	21
3. Loyalitas Pelanggan.....	25
3.1. Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	25
3.2. Karakteristik Pelanggan Loyal.....	26
3.3. Loyalitas Dan Siklus Pembelian Pelanggan.....	26
3.4. Jenis Loyalitas Pelanggan.....	28
3.5. Tingkatan Loyalitas Pelanggan.....	28
3.6. Pengukuran Loyalitas Pelanggan.....	29
B. Penelitian Terdahulu.....	31
C. Hubungan Antar Variabel.....	34
D. Kerangka Penelitian.....	37
E. Hipotesis Penelitian.....	38

BAB III. METODE PENELITIAN.....	39
A. Rancangan Penelitian.....	39
B. Populasi.....	39
C. Sampel dan Teknik Sampling.....	40
1. Sampel.....	40
2. Teknik Pengambilan Sampling.....	40
3. Besarnya Sampel.....	40
D. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	41
E. Definisi Operasional Variabel.....	42
1. Kualitas Layanan Elektronik.....	42
2. Kepuasan Konsumen.....	43
3. Loyalitas Pelanggan.....	45
F. Jenis Data Penelitian.....	46
G. Metode Pengambilan Data.....	47
H. Uji Instrumen.....	49
1. Uji Validitas.....	49
2. Uji Reliabilitas.....	52
I. Teknik Analisis Data.....	54
 BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 61
A. Hasil Penelitian.....	61
1. Analisis Deskripsi Responden.....	61
2. Analisis Deskriptif Variabel.....	62
2.1. Variabel Kualitas Layanan Elektronik.....	63

2.2. Variabel Kepuasan Konsumen.....	64
2.3. Variabel Loyalitas Pelanggan.....	65
3. Analisis Kuantitatif.....	65
4. Pengujian Hipotesis.....	68
B. Pembahasan.....	71
1. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Konsumen Tokopedia.....	71
2. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan Tokopedia.....	73
3. Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Tokopedia.....	74
4. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Loyalitas Pelanggan Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Di Tokopedia.....	75
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
A. Kesimpulan.....	76
B. Saran.....	76

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Data Kepuasan Pelanggan Kategori Toko Online Tahun 2015...	3
Tabel 1.2. Data Popularity Brand Index Situs E-Commerce Tahun 2016....	5
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1. Pengukuran Interval Variabel.....	46
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Variabel.....	48
Tabel 3.3. Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	51
Tabel 4.1. Karakteristik Responden.....	58
Tabel 4.2. Penilaian Variabel Kualitas Layanan Elektronik.....	60
Tabel 4.3. Penilaian Variabel Kepuasan Konsumen.....	61
Tabel 4.4. Penilaian Variabel Loyalitas Pelanggan.....	62
Tabel 4.5. Hasil Analisis Path Tahap 1.....	63
Tabel 4.6. Hasil Analisis Path Tahap 2.....	64
Tabel 4.7. Direct Effect, Indirect Effect dan Total Effect Kualitas Layanan Elektronik.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 3.1. Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	53
Gambar 4.1. Diagram Analisis Path.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2. <i>Entry Data</i>	91
Lampiran 3. Hasil Uji Validitas.....	102
Lampiran 4. Hasil Uji Reliabilitas.....	108
Lampiran 5. Analisis Deskriptif Responden.....	111
Lampiran 6. Analisis Deskriptif Variabel.....	114
Lampiran 7. Analisis Regresi/ <i>Path</i>	117