

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSYARATAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Hubungan Antar Variabel	33
D. Kerangka Berfikir	36
E. Hipotesis Penelitian	37
BAB III: METODE PENELITIAN	39
A. Jenis Penelitian	39
B. Obyek dan Waktu Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi	40

2. Sampel	40
D. Teknik Pengambilan Sampel	40
E. Jenis Data	42
F. Prosedur Pengambilan Data	43
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	44
H. Definisi Operasional Variabel	45
I. Skala dan Pengukuran Variabel	52
J. Uji Instrumen	54
1. Uji Validitas	54
2. Uji Reliabilitas	55
K. Teknik Analisis Data	56
1. Analisis Deskriptif	56
2. Analisis Kuantitatif	57
L. Pengujian Hipotesis	63
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	64
A. Hasil Penelitian	64
1. Analisis Deskriptif	64
2. Analisis Kuantitatif	71
3. Pengujian Hipotesis	76
B. Pembahasan Hasil Penelitian	81
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	90
A. Kesimpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.1 Usia Responden	65
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Responden	65
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	66
Tabel 4.4 Frekuensi Pembelian pada Situs <i>Online</i> Shopee	66
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i>	67
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel <i>E-Trust</i>	69
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel <i>E-Satisfaction</i>	69
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel <i>E-Loyalty</i>	70
Tabel 4.9 Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) Tahap 1	72
Tabel 4.10 Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) Tahap 2	72
Tabel 4.11 Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) Tahap 3	73
Tabel 4.12 Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) Tahap 4	74
Tabel 4.13 Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) Tahap 5	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat Pengguna Internet Seluruh Dunia 2018	2
Gambar 1.2 Persaingan Toko Online di Indonesia 2017	5
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	37
Gambar 3.1 Kerangka Berfikir Model Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	59
Gambar 4.1 Diagram Jalur (<i>Path Diagram</i>)	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	98
Lampiran 2 Rekapitulasi Jawaban Responden	102
Lampiran 3 Karakteristik Responden	112
Lampiran 4 Deskriptif Variabel	114
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	117
Lampiran 6 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	124