

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
1.5 Tinjauan Pustaka.....	13
1.5.1 Tinjauan Teoritik.....	13
1.5.2 Tinjauan Empirik.....	32
1.6 Pengaruh antar variabel.....	42
1.7 Kerangka Pemikiran.....	49
1.8 Hipotesis.....	51
1.9 Model Hipotesis.....	52
1.10 Definisi Konsep dan Operasional.....	52
1.10.1 Definisi konsep.....	52
1.10.2 Definisi Operasional.....	53
1.11 Metode Penelitian.....	57
1.11.1 Jenis penelitian.....	57
1.11.2 Populasi dan Sampel.....	58
1.11.3 Jenis Data.....	60
1.11.4 Teknik Pengumpulan Data.....	60
1.11.5 Skala Pengukuran.....	60
1.11.6 Uji instrument penelitian.....	61
1.11.7 Teknik Analisis Data.....	63
BAB II GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN.....	68
2.1 Sejarah Perusahaan.....	68
2.2 Logo Lazada.....	69
2.3 Produk yang dijual di Lazada.....	69

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	74
3.1 Hasil Uji Instrumen	74
3.1.1 Hasil Uji Validitas	75
3.1.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	77
3.2 Karakteristik Responden	78
3.2.1 Jenis Kelamin.....	79
3.2.2 Tahun Angkatan.....	80
3.2.3 Pengeluaran Perbulan	81
3.3 Analisis Data	82
3.3.1 Analisis Statistik Deskriptif	82
3.3.2 Analisis Statistik Inferensial	132
3.4 Pembahasan	144
3.4.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	144
3.4.2 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Loyalitas Pelanggan	146
3.4.3 Pengaruh Citra merek terhadap Kepuasan pelanggan	147
3.4.4 Pengaruh Citra merek terhadap Loyalitas Pelanggan.....	148
3.4.5 Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	149
BAB IV PENUTUP	153
4.1 Kesimpulan.....	153
4.2 Saran.....	154
DAFTAR PUSTAKA	157
LAMPIRAN.....	162