

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. Landasan Teori .....	12
1. <i>Flow Experience</i> .....	12
2. Kepuasan Pelanggan .....	13
3. Pengalaman Pelanggan .....	15
4. Loyalitas Pelanggan .....	16
B. Penelitian Terdahulu .....	17
C. Kerangka Konseptual Penelitian dan Hipotesis .....	18
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
A. Jenis Penelitian .....	24
B. Populasi .....	25
C. Sampel dan Teknik Sampling .....	25
D. Data yang Diperlukan .....	27
E. Teknik Pengumpulan Data .....	27

F. Variabel-variabel Penelitian .....	29
G. Definisi Operasional Variabel .....	29
H. Validitas dan Reliabilitas .....	31
I. Teknik Analisis Data .....	39
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
A. Deskripsi Pengumpulan Data.....	42
B. Analisis Deskripsi Karakteristik Responden.....	43
C. Analisis Deskripsi Data.....	45
D. Analisis Data .....	51
E. Pembahasan.....	57
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>62</b>
A. Kesimpulan .....	62
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>70</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Research Gap.....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Skala Likert .....	28
Tabel 3.2 Skala Interval Kriteria Jawaban Responden.....	28
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	30
Tabel 3.4 <i>Convergent Validity</i> .....	34
Tabel 3.5 <i>Discriminant Validity</i> .....	35
Tabel 3.6 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	36
Tabel 3.7 <i>Cronbach's Alpha</i> .....	38
Tabel 3.8 <i>Composite Reliability</i> .....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Perguruan Tinggi.....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi Lazada...	45
Tabel 4.5 <i>Flow Experience</i> .....	46
Tabel 4.6 Kepuasan Pelanggan .....	47
Tabel 4.7 Pengalaman Pelanggan.....	49
Tabel 4.8 Loyalitas Pelanggan .....	50
Tabel 1.1 Variabel Data 96 Responden .....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Populasi Penggunaan Internet Berdasarkan Usia.....	2
Gambar 1.2 Kunjungan <i>e-commerce</i> tahun 2022 .....	5
Gambar 3.1 Path Model .....	33
Gambar 4.1 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	52
Gambar 1.1 Kuesioner Google Form .....	88
Gambar 1.3 Path Model Outer Model 96 Responden .....	90
Gambar 1.5 <i>Outer Loading</i> 96 Responden .....	90
Gambar 1.7 <i>Cross Loading</i> 96 Responden.....	91
Gambar 1.9 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> 96 Responden.....	91
Gambar 1.11 <i>Composite Reliability</i> 96 Responden.....	92
Gambar 1.12 <i>Cronbach's Alpha</i> 96 Responden .....	92
Gambar 1.13 <i>Path Inner Model</i> .....	111
Gambar 1.14 <i>R-Square (<math>R^2</math>)</i> .....	111
Gambar 1.15 <i>Q-Square (<math>Q^2</math>)</i> .....	112
Gambar 1.16 <i>Path Coefficients</i> .....	112
Gambar 1.17 <i>Indirect Effects</i> .....	112
Gambar 1.18 <i>Outer Loadings</i> .....	113
Gambar 1.19 <i>Outer Weights</i> .....	113

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN I KUESIONER PENELITIAN.....	71
LAMPIRAN II HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	89
LAMPIRAN III TABULASI DATA 96 RESPONDEN.....	93
LAMPIRAN IV HASIL ANALISIS DATA.....	110