

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
A. Latar Belakang Masalah.....	16
B. Rumusan Masalah	28
C. Tujuan Penelitian	29
D. Manfaat Penelitian	30
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	32
A. Landasan Teori	32
1. <i>Grand Theory</i>	32
2. Kualitas Layanan Elektronik	34
3. Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	37
4. Loyalitas Pengguna	39
5. Kepuasan Pelanggan	43
B. Penelitian Terdahulu.....	47
C. Hubungan Antar Variabel.....	51
1. Hubungan antara Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Konsumen.....	51
2. Hubungan antara Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pelanggan.	52
3. Hubungan antara Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan	53

4. Hubungan antara Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan	54
5. Hubungan antara Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	55
6. Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dalam memediasi pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Pelanggan	56
7. Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dalam memediasi pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	57
D. Kerangka Pemikiran.....	58
E. Hipotesis Penelitian	59
BAB III METODE PENELITIAN	62
A. Rancangan Penelitian.....	62
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	64
1. Objek Penelitian	64
2. Waktu Penelitian.....	65
C. Populasi.....	65
D. Sampel dan Teknik Sampling	65
1. Sampel.....	65
2. Teknik Pengambilan Sampel	67
E. Jenis Data Penelitian	68
F. Prosedur Pengambilan Data	68
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	69
1. Variabel Bebas (Independen Variable)	69
2. Variabel Terikat (Dependent Variable)	69
3. Variabel Mediasi (Intervening Variable)	70
H. Definisi Operasional Variabel	70
I. Skala Pengukuran Variabel	73
J. Uji Instrumen	74
1. Uji Validitas	75
2. Uji Realibilitas.....	81
K. Teknis Analisis Data.....	83
1. Analisis Deskriptif.....	83
2. Analisis Kuantitatif	83
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	88

A. Analisis Deskriptif Responden.....	88
1. Jenis Kelamin	88
2. Lama Menggunakan <i>PayLater</i> Kredivo	89
B. Analisis Deskriptif Variabel	91
C. Analisis Kuantitatif	93
1. Pengujian Outer Model (<i>Measurement Model</i>).....	93
2. Pengujian <i>Inner Model</i> (Model Struktur).....	97
D. Hasil Pengujian Hipotesis	101
E. Pembahasan.....	107
1. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Pelanggan ..	107
2. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pelanggan	109
3. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan...	112
4. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan	114
6. Pengaruh Kepuasan Pelanggan dalam Memediasi Hubungan antara Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Pelanggan	118
7. Pengaruh Kepuasan Pelanggan memediasi pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pelanggan	120
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	123
A. Kesimpulan	123
B. Saran	124
DAFTAR PUSTAKA.....	128
LAMPIRAN.....	132

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	47
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	71
Tabel 3. 2 Skor Jawaban Kuesioner	73
Tabel 3. 3 Kategori Interval Variabel	74
Tabel 3. 4 Hasil Loading Factor 30 Responden	76
Tabel 3. 5 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	77
Tabel 3. 6 Hasil Cross Loading Factor 30 Responden	79
Tabel 3. 7 Heteritrait Monotrait Ratio.....	80
Tabel 3. 8 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	82
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	88
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan PayLater Kredivo.....	89
Tabel 4. 3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan Elektronik	91
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan	92
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan	92
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pelanggan	93
Tabel 4. 7 <i>Convergent Validity</i> , <i>AVE</i> , <i>Composite Reliability</i> , <i>Cronbach's Alpha</i> ..	95
Tabel 4. 8 <i>Discriminant Validity</i> (<i>Cross Loading</i>)	96
Tabel 4. 9 Pelaporan Hasil <i>Inner Model</i>	99
Tabel 4. 10 Pelaporan <i>Effect Size</i> f^2	99
Tabel 4. 11 Hasil Hipotesis Langsung.....	102
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis Tidak Langsung	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi PayLater Favorit Gen Z dan Milenial di Indonesia 2025 ..	18
Gambar 1. 2 Proporsi nilai transaksi di merchant <i>offline</i> dan <i>online</i>	22
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	59
Gambar 4. 1 Outer Model	94
Gambar 4. 2 <i>Inner</i> Model.....	98