

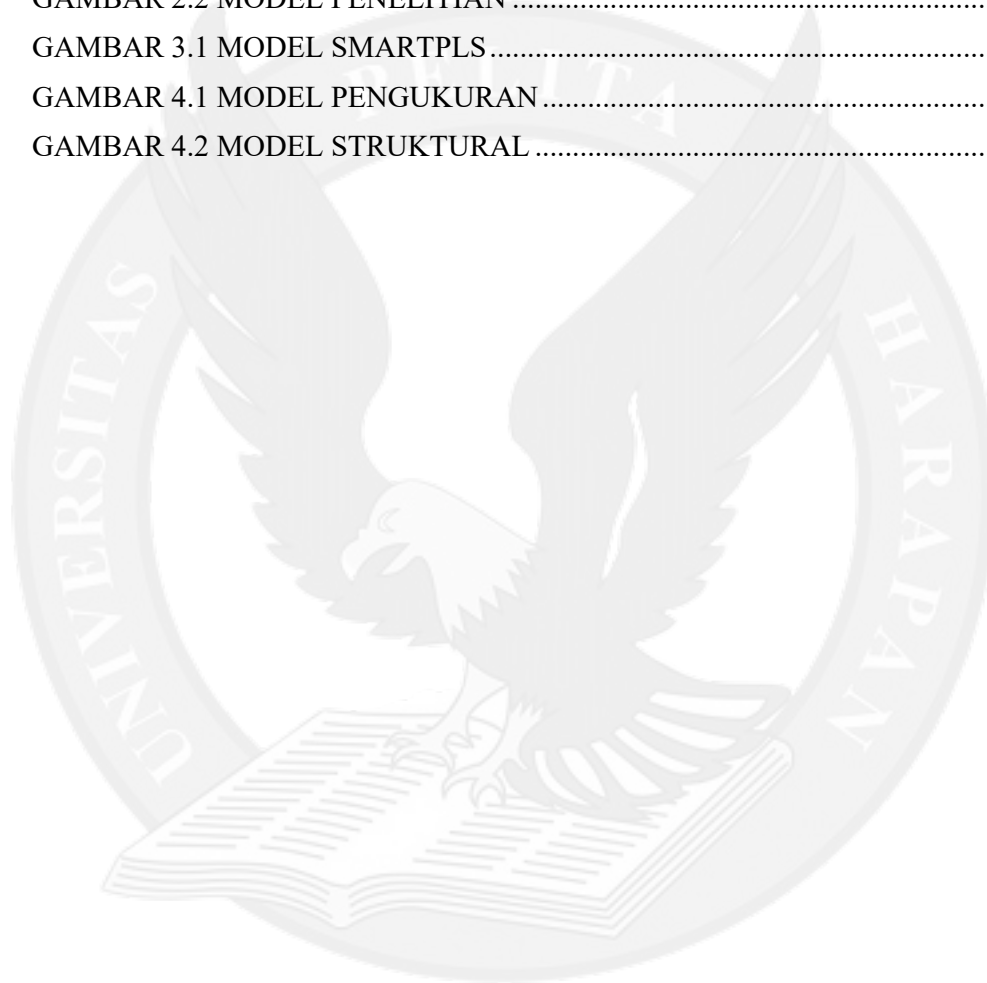
DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
ABSTRAK	IV
DAFTAR ISI	V
DAFTAR GAMBAR	VII
DAFTAR TABEL	VIII
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH.....	7
1.3 TUJUAN PENELITIAN.....	7
1.4 MANFAAT PENELITIAN.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.1 Manfaat Praktis	8
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 CUSTOMER SERVICE.....	11
2.2 LAYANAN LOGISTIK PASCA PEMBELIAN	12
2.2.1 Pengiriman	12
2.2.2 Tracking.....	13
2.2.3 Return	14
2.3 CUSTOMER SATISFACTION	14
2.4 BEHAVIORAL INTENTION.....	16
2.5 HUBUNGAN ANTAR VARIABEL	17
2.5.1 HUBUNGAN ANTARA CUSTOMER SERVICE DAN CUSTOMER SATISFACTION.....	17
2.5.2 HUBUNGAN ANTARA SHIPPING DAN CUSTOMER SATISFACTION	18
2.5.3 HUBUNGAN ANTARA TRACKING DAN CUSTOMER SATISFACTION	18
2.5.4 HUBUNGAN ANTARA RETURN DAN CUSTOMER SATISFACTION.....	19
2.6 MODEL PENELITIAN.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 OBJEK PENELITIAN	22
3.2 UNIT ANALISIS	22
3.3 TIPE PENELITIAN	23
3.4 OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN.....	23
3.5 POPULASI DAN SAMPEL	25
3.5.1 Populasi	25
3.5.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	25
3.6 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	26
3.7 METODE ANALISIS DATA	27
3.8 PENGUJIAN INSTRUMEN PENELITIAN	28
3.8.1 Partial Least Squares – Structural Equation Modelling	28

3.8.2	<i>Pengujian Model Pengukuran (Outer Model)</i>	28
3.8.3	<i>Uji Reliabilitas</i>	29
3.8.4	<i>Uji Validitas</i>	29
3.8.5	<i>Pengujian Model Struktural (Inner Model)</i>	31
3.9	HASIL UJI INSTRUMEN PENDAHULUAN	32
3.9.1	<i>Uji Validitas Studi Pendahuluan</i>	33
3.9.2	<i>Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan</i>	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	HASIL PENELITIAN	37
4.1.1	<i>Profil Responden</i>	37
4.1.2	<i>Statistik Deskriptif</i>	39
4.1.3	<i>Analisis Data Penelitian</i>	45
4.2	HASIL PENELITIAN	54
4.2.1	<i>Hubungan antara Customer Service dan Customer Satisfaction</i>	54
4.2.2	<i>Hubungan antara Shipping dan Customer Satisfaction</i>	56
4.2.3	<i>Hubungan antara Tracking dan Customer Satisfaction</i>	57
4.2.4	<i>Hubungan antara Return dan Customer Satisfaction</i>	58
4.2.5	<i>Hubungan antara Customer Satisfaction dan Future Purchase Intention</i>	59
4.2.6	<i>Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu</i>	60
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		62
5.1	KESIMPULAN	62
5.2	IMPLIKASI MANAJERIAL	63
5.3	KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN UNTUK PENELITIAN SELANJUTNYA	66
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN A		72
LAMPIRAN B		76
LAMPIRAN C		79

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.2 RATA-RATA JUMLAH PENGIRIMAN PER HARI DI FASHION TODAY	6
GAMBAR 2.1 THE EXPECTANCY-DISCONFIRMATION MODEL OF SATISFACTION	15
GAMBAR 2.2 MODEL PENELITIAN	21
GAMBAR 3.1 MODEL SMARTPLS	33
GAMBAR 4.1 MODEL PENGUKURAN	46
GAMBAR 4.2 MODEL STRUKTURAL	50



DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 TEMUAN KESENJANGAN PENELITIAN (RESEARCH GAP).....	5
TABEL 3.1 DEFINISI KONSEPTUAL DAN DEFINISI OPERASIONAL	23
TABEL 3.2 UJI <i>VALIDITY TEST (CONVERGENT VALIDITY)</i>	33
TABEL 3.3 UJI VALIDITAS DISKRIMINAN <i>FORNELL-LACKER CRITERION</i>	34
TABEL 3.4 UJI RELIABILITAS.....	36
TABEL 4.1 PROFIL RESPONDEN	37
TABEL 4.2 SKALA STATISTIK DESKRIPTIF	39
TABEL 4.3 DESKRIPTIF VARIABEL <i>CUSTOMER SERVICE</i>	40
TABEL 4.4 DESKRIPTIF VARIABEL <i>SHIPPING</i>	41
TABEL 4.5 DESKRIPTIF VARIABEL <i>TRACKING</i>	42
TABEL 4.6 DESKRIPTIF VARIABEL <i>RETURN</i>	43
TABEL 4.7 DESKRIPTIF VARIABEL <i>CUSTOMER SATISFACTION</i>	44
TABEL 4.8 DESKRIPTIF VARIABEL FUTURE PURCHASE INTENTION..	45
TABEL 4.9 UJI <i>VALIDITY TEST (CONVERGENT VALIDITY)</i>	47
TABEL 4.10 UJI VALIDITAS DISKRIMINAN FORNELL-LACKER CRITERION	48
TABEL 4.11 UJI RELIABILITAS.....	49
TABEL 4.13 NILAI R-SQUARE.....	52
TABEL 4.12 UJI HIPOTESIS.....	53
TABEL 4.13 PERBANDINGAN ANTARA PENELITIAN TERDAHULU DENGAN PENELITIAN TERKINI	60