

DAFTAR ISI

Abstrak	vi
Kata Pengantar	viii
Daftar Pustaka	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii

Bab 1

1. Latar Belakang Penelitian	1
2. Pertanyaan Penelitian	5
3. Tujuan Penelitian	5
4. Manfaat Penelitian	6
1. Manfaat Teoritis	6
2. Manfaat Praktis	6
5. Sistematika Penulisan	7

Bab 2

2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.1.1 Loyalitas Konsumen.....	9
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	11
2.1.3 <i>Trust</i>	12
2.2 Pengembangan Hipotesis	13
2.2.1 Hubungan antara Kepuasan pelanggan dan kepercayaan	14
2.2.2 Hubungan antara kepercayaan dan loyalitas	15
2.2.3 Hubungan antara Kepuasan dan loyalitas	16
2.2.4an antara Kepuasan terhadap Loyalitas yang dimediasi oleh <i>trust</i> 18	
2.3 Kerangka Penelitian	19

Bab 3

3.1 Objek Penelitian	20
3.2 Unit Analisis.....	20
3.3 Tipe Penelitian	21
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian	21
3.5 Populasi dan Sampel	22
3.6 Metode Pengumpulan Data	23
3.7 Pengujian Instrumen Penelitian.....	25
3.7.1 Uji Validitas	25
3.7.2 Uji Reliabilitas	25
3.8 Metode Analisis Data	26
3.8.1 Statistik Deskriptif	26
3.8.2 PLS SEM.....	26
3.8.2.1 Uji Measurement Model (Outer Model)	27
3.8.2.2 Uji Structural Model (Inner Model).....	28
3.9 Hasil Uji Studi Pendahuluan	30

Bab 4	
4.1 Karakteristik Responden	33
4.1.1 Jenis Kelamin	33
4.1.2 Usia	34
4.1.3 Pekerjaan	34
4.1.4 Pendidikan Terakhir	35
4.1.5 Domisili.....	36
4.1.6 Penghasilan per Bulan.....	37
4.2 Hasil Analisis Data.....	37
4.2.1 Statistik Deskriptif	38
4.2.1.1 Kepuasan Pelanggan	38
4.2.1.2 Kepercayaan.....	40
4.2.1.3 Loyalitas.....	41
4.2.2 Statistik Inferensial.....	42
4.2.2.1 Evaluasi Pengukuran Model (Outer Model)	43
4.2.2.1.1 Uji Validitas Aktual	43
4.2.2.1.2 Uji Reliabilitas	45
4.2.2.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)	46
4.2.2.2.1 Koefisien Determinasi (R ²)	48
4.2.2.2.2 Uji Multikolinearitas	48
4.2.2.3 Pengujian Hipotesis.....	49
4.2.2.3.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Langsung.....	50
4.3 Pembahasan.....	51
4.3.1 <i>Satisfaction</i> berpengaruh secara positif terhadap <i>trust</i>	51
4.3.2 <i>Trust</i> berpengaruh secara positif terhadap loyalitas.....	52
4.3.3 Kepuasan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas.....	53
4.3.4 Kepuasan berpengaruh secara positif terhadap loyalitas yang di mediasi oleh <i>Trust</i>	53
Bab 5	
5.1 Kesimpulan	54
5.2 Implikasi Manajerial	55
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran.....	56
Daftar Pustaka.....	58
Lampiran	
Laporan Turnitin	71
Kuesioner <i>Actual Test</i>	72
Hasil Pengujian SmartPLS	77

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah member di Reload by Byhp Tahun 2021	4
Tabel 3.1 - Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian	21
Tabel 3.2 – Bobot Nilai Analisis Kuantitatif.....	25
Tabel 3.3 – Average Variance Extracted (AVE).....	30
Tabel 3.4 – Outer Loading	31
Tabel 3.5 - HTMT	31
Tabel 3.6 – Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.1 – Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2 – Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3 – Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	35
Tabel 4.4 – Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	35
Tabel 4.5 - Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	36
Tabel 4.6 – Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan	37
Tabel 4.7 – Klasifikasi Sikap	38
Tabel 4.8 – Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan	39
Tabel 4.9 – Statistik Deskriptif Kepercayaan.....	40
Tabel 4.10 - Statistik Deskriptif Loyalitas	41
Tabel 4.11 – <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	44
Tabel 4.12 – <i>Outer Loadings</i>	44
Tabel 4.13 – <i>Heterotrait-Monotrait</i>	45
Tabel 4.14 – Uji Reliabilitas berdasarkan <i>Composite Reliability</i>	46
Tabel 4.15 – Nilai Q-Squared	47
Tabel 4.16 – Nilai F-Squared	47
Tabel 4.17 - <i>R-Squared</i>	48
Tabel 4.18 - Multicollinearity Statistics	48
Tabel 4.19 – Uji Hipotesis	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 - Kerangka Penelitian	19
Gambar 4.1 – Model Pengukuran (Outer Model)	43
Gambar 4.2 – Path Model PLS Bootstrapping	49

