

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
IDENTITAS TIM PENGUJI.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	17
1.3 Rumusan Masalah	17
1.4 Tujuan Penelitian	18
1.5 Manfaat Penelitian.....	19
1.5.1 Manfaat Penelitian Secara Teoritis.....	19
1.5.2 Manfaat Penelitian Secara Praktis	20
1.6 Sistematika Penelitian.....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	22
2.1 Tinjauan Pustaka	22
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	22
2.1.2 <i>Customer Satisfaction</i>	24
2.1.3 <i>Reliability</i>	26
2.1.4 <i>Feature</i>	27
2.1.5 <i>Design</i>	28
2.1.6 <i>Shipping</i>	30

2.1.7	Reputation	33
2.2	Penelitian Terdahulu.....	35
2.3	Pengembang Hipotesis.....	36
2.5	Bagan alur berpikir.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		44
3.1	Jenis Penelitian.....	44
3.2	Populasi dan Sampel.....	45
3.2.1	Populasi.....	45
3.2.2	Sampel	46
3.3	Metode Pengumpulan Data	47
3.3.1	Jenis dan Sumber Data	47
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data	49
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	50
3.4.1	Definisi Operasional	50
3.4.2	aplikasiPengukuran Variabel	54
3.4.3	Metode Analisis Data.....	54
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		65
4.1	Gambaran Umum	65
4.1.1	Tokopedia.....	65
4.1.2	Profil Responden	66
4.2	Analisis Data.....	69
4.2.1	Tanggapan Responden	70
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel	79
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	88
4.2.4	Analisis Regresi Linier.....	94
4.2.5	Hasil Pengujian Hipotesis.....	99
4.3	Pembahasan	102
BAB V KESIMPULAN		122
5.1	Simpulan.....	122
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis	122
5.1.2	Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	125

5.2	Implikasi.....	126
5.2.1	Implikasi Teoritis.....	126
5.2.2	Implikasi Managerial	127
5.3	Rekomendasi.....	131
DAFTAR PUSTAKA.....		132
LAMPIRAN.....		A-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Tokopedia	6
Gambar 1.2 Maskot Tokopedia.....	6
Gambar 1.3 Penilaian aplikasi Tokopedia di AppStore	11
Gambar 1.4 Penilaian aplikasi Tokopedia di GooglePlay	11
Gambar 1.5 Pusat pelayanan pelanggan Tokopedia	12
Gambar 1.6 Fitur Tokopedia.....	13
Gambar 1.7 Aplikasi Tokopedia	14
Gambar 1.8 Shipping Tokopedia.....	15
Gambar 1.9 Peringkat Tokopedia.....	16
Gambar 2.1 Bagan Alur Berpikir	33
Gambar 2.2 Model Penelitian	33
Gambar 4.1 Jenis Kelamin Responden	67
Gambar 4.2 Usia Responden.....	68
Gambar 4.3 Frekuensi Responden.....	69

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbandingan Shopee dengan Lazada dan Tokopedia	10
Tabel 3.1	Likert Scale Point.....	44
Tabel 3.2	Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.3	Rules of Thumb Koefisien Korelasi	57
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden.....	67
Tabel 4.2	Usia Responden	67
Tabel 4.3	Frekuensi Belanja Responden	68
Tabel 4.4	Derajat Penilaian Tanggapan Responden.....	70
Tabel 4.5	Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	70
Tabel 4.6	Tanggapan Responden Terhadap <i>Feature</i>	71
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap <i>Design</i>	73
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap <i>Shipping</i>	74
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap <i>Reputation</i>	75
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap <i>Satisfaction</i>	76
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap <i>Loyalty</i>	78
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Reliability</i>	79
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Feature</i>	80
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Design</i>	81
Tabel 4.15	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Shipping</i>	83
Tabel 4.16	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Reputation</i>	84
Tabel 4.17	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Satisfaction</i>	85
Tabel 4.18	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel <i>Loyalty</i>	87
Tabel 4.19	Hasil Uji Validitas Instrumen.....	89
Tabel 4.20	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	90
Tabel 4.21	Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	91
Tabel 4.22	Hasil Uji Glejser	92
Tabel 4.23	Hasil Uji Asumsi Linieritas	93
Tabel 4.24	Hasil Uji Asumsi Multikolinieritas.....	94
Tabel 4.25	Hasil Uji F statistik dan Nilai Koefisien Determinasi.....	97
Tabel 4.26	Hasil Uji F statistik dan Nilai Koefisien Determinasi Regresi Linier Sederhana	98
Tabel 4.27	Hasil Pengujian Hipotesis Pengaruh Antar Variabel	99
Tabel 4.28	Indikator Variabel <i>Reliability</i>	110
Tabel 4.29	Indikator Variabel <i>Feature</i>	112
Tabel 4.30	Indikator Variabel <i>Design</i>	113
Tabel 4.31	Indikator Variabel <i>Shipping</i>	115
Tabel 4.32	Indikator Variabel <i>Reputation</i>	117
Tabel 4.33	Indikator Variabel <i>Satisfaction</i>	118
Tabel 4.34	Indikator Variabel <i>Loyalty</i>	120
Tabel 5.1	Implikasi Teoritis	126
Tabel 5.2	Implikasi Manajerial	128