

DAFTAR ISI

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR.....	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	
DAFTAR ISI.....	
DAFTAR GAMBAR.....	
DAFTAR TABEL.....	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	13
1.4.2. Manfaat Praktis.....	13
1.5. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Marketing.....	15
2.2. Teori Perilaku Konsumen.....	16
2.3. Experience Quality.....	18
2.4. <i>Customer Perceived Value</i>	19
2.5. <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.6. Customer Loyalty.....	21
2.7. Pengembangan Hipotesis.....	22
2.7.1. Pengaruh Experience Quality Terhadap Customer Perceived Value.....	22
2.7.2. Pengaruh Experience Quality Terhadap Customer Satisfaction.....	23
2.7.3. Pengaruh Experience Quality Terhadap Customer Loyalty.....	24

2.7.4. Pengaruh Customer Perceived Value Terhadap Customer Satisfaction	25
2.7.5. Pengaruh Customer Perceived Value Terhadap Customer Loyalty	27
2.7.6. Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty...	28
2.8. Model Penelitian.....	29

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Paradigma Penelitian	31
3.2. Penelitian Kuantitatif.....	33
3.3. Desain Penelitian	34
3.4. Objek Penelitian.....	35
3.5. Subjek Penelitian	35
3.6. Unit Analisis	35
3.7. Pengukuran Variabel	35
3.8. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	36
3.9. Pengukuran Skala	43
3.10. Metode Pengumpulan Data.....	44
3.11. Etika Pengumpulan Data	45
3.12. Desain Sample	46
3.13. Ukuran Sampel	47
3.14. Metode Analisa Data	48
3.15. SEM PLS	50
3.15.1. Model Pengukuran Atau Outer Model	51
3.15.2. Model Struktural Atau Inner Model.....	53
3.16. Preliminary Test.....	55
3.16.1. Hasil Pengujian Outer Model.....	56
3.16.2. Kesimpulan Hasil Pretest	60

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Profil Responden	62
4.2. Hasil Statistik Dekriptif.....	65
4.3. Hasil Penelitian Aktual.....	70

4.3.1. Hasil Uji Reliabilitas Actual Test.....	70
4.3.2. Uji Validitas Actual Test	71
4.3.3. VIF Actual Test	74
4.4. Hasil Uji Hipotesis	76
4.4.1. Outer Model.....	76
4.4.2. Inner Model	78
4.5. Pembahasan	81
4.5.1. Pengaruh Experience Quality Terhadap Customer Perceived Value.....	81
4.5.2. Pengaruh Experience Quality Terhadap Customer Satisfaction. 82	
4.5.3. Pengaruh Experience Quality Terhadap Customer Loyalty	83
4.5.4. Pengaruh Customer Perceived Value Terhadap Customer Satisfaction	85
4.6.5. Pengaruh Customer Perceived Value Terhadap Customer Loyalty	85
4.6.6. Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Customer Loyalty... 86	
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	87
5.2. Implikasi Penelitian	88
5.3. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pertumbuhan E-Commerce	2
Gambar 1.2. Volume Pengiriman Anteraja.....	7
Gambar 1.3. Perusahaan Layanan Logistik Online Yang Paling Sering Digunakan Responden Masyarakat Di Indonesia.....	8
Gambar 1.4. Perusahaan Jasa Ekspedisi dengan Aduan Konsumen Terbanyak 2021.....	9
Gambar 1.5. Anteraja Membuat Kecewa Konsumen (Fenomena Penurunan Loyalitas).....	9
Gambar 2.1. Model Penelitian	29
Gambar 4.1. Outer Model	58
Gambar 4.1. Path Model	79



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional	37
Tabel 3.2. Tabel Klasifikasi Jarak Interval Penilaian	49
Tabel 3.3. Hasil Pengujian Loading Factor/Outer Loading	57
Tabel 3.4. Hasil Pengujian AVE	58
Tabel 3.5. Hasil Pengujian HTMT	59
Tabel 3.6. Hasil Pengujian Cronbach's Alpha	59
Tabel 3.7. Hasil Pengujian Composite Reliability	60
Tabel 4.1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin	62
Tabel 4.2. Profil Responden berdasarkan Usia	62
Tabel 4.3. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan	63
Tabel 4.4. Profil Responden berdasarkan Domisili	64
Tabel 4.5. Profil Responden Terakhir Menggunakan Anteraja	64
Tabel 4.6. Pengelompokan Katagori Jawaban	62
Tabel 4.7. Nilai Rata – rata Indikator Experience quality	66
Tabel 4.8. Nilai Rata – rata Indikator Customer perceived value	67
Tabel 4.9. Nilai Rata – rata Indikator Customer Satisfaction	68
Tabel 4.10. Nilai Rata – rata Indikator Customer Loyalty	69
Tabel 4.10. Hasil Reliabilitas Actual test	71
Tabel 4.11 Cross Loading Test Results	71
Tabel 4.12 AVE Tabel	73
Tabel 4.13 Actual Test Discriminant Validity (HTMT)	73
Tabel 4.14. VIF Tabel	74
Tabel 4.15. R Square	74
Tabel 4.16. Q Square	75
Tabel 4.17. Goodness of Fit	75
Tabel 4.18 Hasil Outer Model	76
Tabel 4.19. Hasil Structural Model	80