

DAFTAR PUSTAKA

BAB I PENDAHULUAN.....	1
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 Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Konsep Variabel	16
2.1.1 <i>E-Commerce Innovation</i>	16
2.1.2 <i>E-Service Quality</i>	19
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i>	21
2.1.4 <i>Customer Loyalty</i>	23
2.2 Pengembangan Hipotesis	25
2.2.1 Pengaruh <i>E-Commerce Innovation</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	25
2.2.2 Pengaruh <i>E-Commerce Innovation</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	26
2.2.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	27
2.2.4 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	28
2.2.5 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	28
2.2.6 Pengaruh <i>E-Commerce Innovation</i> dan <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> yang Dimediasi oleh <i>Customer Satisfaction</i>	29
2.3 Kerangka Penelitian.....	30

BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Objek Penelitian	32
3.2 Jenis Penelitian	33
3.3 Pengukuran Variabel	33
3.4 Unit Analisis	38
3.5 Populasi dan Sampel	38
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel.....	39
3.5.2 Metode Penarikan Sampel.....	39
3.6 Metode Pengumpulan Data	40
3.7 Metode Analisis Data	41
3.7.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	41
3.7.1.1 Reliabilitas Indikator (<i>Outer Loading</i>)	41
3.7.1.2 Reliabilitas Variabel (<i>Construct Reliability</i>).....	42
3.7.1.3 Validitas Variabel (AVE).....	42
3.7.1.4 <i>Discriminant Validity</i>	43
3.7.2 <i>Inner Model</i> (Model Stuktural)	43
3.7.2.1 Uji Multikolinearitas.....	43
3.7.2.2 <i>R-Square</i>	44
3.7.3 Uji Hipotesis.....	45
3.7.4 Hasil Uji Instrumen Pendahuluan.....	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Profil Responden	51
4.1.1 Jenis Kelamin	51
4.1.2 Usia.....	52

4.1.3	Pekerjaan	53
4.1.4	Domisili Tempat Tinggal	53
4.1.5	Penggunaan Platform Tokopedia dalam 6 Bulan Terakhir	54
4.1.6	Frekuensi Pembelanjaan Menggunakan Tokopedia	54
4.2	Analisis Deskriptif.....	55
4.2.1	Analisis Deskriptif E-Commerce Innovation	56
4.2.2	Analisis Deskriptif <i>E-Service Quality</i>	58
4.2.3	Analisis Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	59
4.2.4	Analisis Deskriptif <i>Customer Loyalty</i>	61
4.3	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	62
4.3.1	Hasil Reliabilitas Indikator (<i>Outer Loading</i>) I.....	63
4.3.2	Hasil Reliabilitas Variabel (<i>Construct Reliability</i>) I.....	64
4.3.3	Validitas Variabel (AVE) I.....	65
4.3.4	<i>Discriminant Validity</i> I	66
4.3.5	Hasil Reliabilitas Indikator (<i>Outer Loading</i>) II.....	67
4.3.6	Hasil Reliabilitas Variabel (<i>Construct Reliability</i>) II	68
4.3.7	Validitas Variabel (AVE) II.....	68
4.3.8	<i>Discriminant Validity</i> II.....	69
4.4	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	70
4.4.1	Uji Multikolinearitas	70
4.4.2	<i>R Square</i>	71
4.5	Uji Hipotesis.....	72
4.6	Pembahasan	75
4.6.1	Pengaruh <i>E-Commerce Innovation</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	76
4.6.2	Pengaruh <i>E-Commerce Innovation</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	77
4.6.3	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	78

4.6.4	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	78
4.6.5	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	79
4.6.6	Pengaruh <i>E-Commerce Innovation</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> yang Dimediasi oleh <i>Customer Satisfaction</i>	80
4.6.7	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> yang Dimediasi oleh <i>Customer Satisfaction</i>	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		83
5.1	Kesimpulan	83
5.2	Implikasi Teoritis.....	84
5.3	Implikasi Manajerial	88
5.4	Batasan Penelitian	92
5.5	Saran Penelitian Selanjutnya	93
DAFTAR PUSTAKA.....		95
LAMPIRAN I.....		100
LAMPIRAN II.....		106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Penjualan Pada <i>E-Commerce</i> di Dunia (2023-2027)	3
Gambar 1.2 Peringkat Pasar <i>E-Commerce</i> Terbesar di Dunia Berdasarkan Negara	4
Gambar 1.3 <i>Platform E-Commerce</i> dengan Pengunjung Terbanyak di Indonesia Pada Kuartal I 2023	5
Gambar 1.4 Rata-rata Jumlah Pengunjung Situs Tokopedia dan Shopee per Bulan (Kuartal III 2019-Kuartal II 2022)	6
Gambar 1.5 <i>E-Commerce</i> dengan Jumlah Kunjungan Situs Terbanyak di Indonesia (Kuartal IV 2022)	7
Gambar 1.6 Perbandingan Pengunjung <i>Platform E-Commerce</i> Kuartal I dan II Tahun 2023 di Indonesia	8
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	31
Gambar 4.1 <i>Outer Model I</i>	62
Gambar 4.2 <i>Outer Model II</i>	63

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pengukuran Variabel dengan Skala Likert	34
Tabel 3.2 Definisi Konseptual dan Operasional.....	35
Tabel 3.3 Kekuatan Nilai <i>R Square</i>	44
Tabel 3.4 Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i> Studi Pendahuluan I	46
Tabel 3.5 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> Studi Pendahuluan I 47	
Tabel 3.6 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>) Studi Pendahuluan I	47
Tabel 3.7 <i>Heterotrait Monotrait</i> (HTMT) Studi Pendahuluan I	48
Tabel 3.8 Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i> Studi Pendahuluan II.....	48
Tabel 3.9 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> Studi Pendahuluan II	49
Tabel 3.10 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>) Studi Pendahuluan II	50
Tabel 3.11 <i>Heterotrait Monotrait</i> (HTMT) Studi Pendahuluan II	50
Tabel 4.1 Persentase Jenis Kelamin Responden	52
Tabel 4.2 Persentase Usia Responden	52
Tabel 4.3 Persentase Pekerjaan Responden	53
Tabel 4.4 Persentase Domisili Tempat Tinggal Responden	53
Tabel 4.5 Persentase Penggunaan Platform Tokopedia dalam 6 Bulan Terakhir ..	54
Tabel 4.6 Persentase Frekuensi Pembelian Menggunakan Tokopedia	55
Tabel 4.7 Kategori Jawaban Responden	56
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Commerce Innovation</i>	57
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i>	58
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	60
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Loyalty</i>	61
Tabel 4.12 Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i> I	63
Tabel 4.13 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> I.....	64
Tabel 4.14 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>) I.....	65
Tabel 4.15 <i>Heterotrait Monotrait</i> (HTMT) I	66
Tabel 4.16 Hasil Pengujian <i>Outer Loading</i> II	67

Tabel 4.17 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> II	68
Tabel 4.18 Nilai AVE (<i>Average Variance Extracted</i>) II	69
Tabel 4.19 <i>Heterotrait Monotrait</i> (HTMT) II	69
Tabel 4.20 Nilai VIF Indikator	70
Tabel 4.21 Nilai <i>R Square</i>	71
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Hipotesis	72
Tabel 5.1 Perbandingan Desain Penelitian Sebelumnya dan Penelitian Sekarang	85

