

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
1.5 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.1.1 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan).....	14
2.1.2 Teori Kepuasan (The Expectancy Disconfirmation Model).....	16
2.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi <i>Customer Satisfaction</i>	16
2.1.4 Kunci Meningkatkan <i>Customer Satisfaction</i>	18
2.1.5 Indikator <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.1.6 <i>Trust</i> (Kepercayaan).....	20
2.1.7 Karakteristik <i>Trust</i> (Kepercayaan).....	21
2.1.8 Jenis-Jenis <i>Trust</i> (Kepercayaan).....	23
2.1.9 Indikator <i>Trust</i> (Kepercayaan).....	23
2.1.10 <i>Customer Engagement</i> (Keterlibatan Pelanggan).....	24
2.1.11 Indikator <i>Customer Engagement</i>	26

2.1.12	Loyalitas Pelanggan	26
2.1.13	Indikator Loyalitas pelanggan	27
2.2	Hipotesis	28
2.2.1	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	28
2.2.2	Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	29
2.3	Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Jenis Penelitian.....	31
3.2	Metode Penelitian.....	32
3.3	Unit Analisis	32
3.4	Objek Penelitian.....	34
3.5	Variabel Penelitian	34
3.6	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel	36
3.7	Skala Pengukuran.....	40
3.8	Metode Pengumpulan Data.....	42
3.9	Sampel	43
3.10	Metode Analisis Data	44
3.10.1	Statistik Deskriptif	44
3.10.2	Statistik Inferensial.....	45
3.11	Uji Instrumen Pendahuluan I.....	45
3.11.1	Hasil Uji Validitas Studi Pendahuluan (<i>Pre-Test</i>) I.....	46
3.11.2	Hasil Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan (<i>Pre-Test</i>) I.....	48
3.12	Uji Instrumen Pendahuluan II.....	49
3.12.1	Hasil Uji Validitas Studi Pendahuluan (<i>Pre-Test</i>) II.....	50
3.12.2	Hasil Uji Reliabilitas Studi Pendahuluan (<i>Pre-Test</i>) II.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1	Analisis Profil Responden	53
4.1.1	Jenis Kelamin	53
4.1.2	Usia	54
4.1.3	Domisili.....	54
4.2	Hasil Statistik Deskriptif.....	55

4.2.1 Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	55
4.2.2 Statistik Deskriptif <i>Trust</i>	56
4.2.3 Statistik Deskriptif <i>Customer Engagement</i>	56
4.3. Hasil Uji Inferensial.....	58
4.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	58
4.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	61
4.3.2.1 Uji Multikolinearitas.....	62
4.3.2.2 R Square.....	63
4.3.2.3 Uji Hipotesis (<i>Bootstrapping</i>)	64
4.4. Diskusi.....	65
4.4.1 <i>Customer Satisfaction</i> Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	66
4.4.2 <i>Customer Engagement</i> Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	66
4.4.3 <i>Trust</i> Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Loyalitas Pelanggan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Implikasi Teoritis	69
5.3 Implikasi Manajerial	70
5.4 Keterbatasan Penelitian	70
5.5 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	80

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.2 Nilai Rentang Interval Skala Penelitian.....	42
Tabel 3.3 Outer Loadings I	46
Tabel 3.4 Average Variance Extracted (AVE).....	47
Tabel 3.5 Fornell Larcker Criterion	48
Tabel 3.6 Reliabilitas Composite Reliability dan AVE	48
Tabel 3.7 Outer Loadings II	50
Tabel 3.8 Average Variance Extracted (AVE).....	51
Tabel 3.9 Fornell Larcker Criterion.....	51
Tabel 3.10 Reliabilitas Composite Reliability dan AVE	52
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	55
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif <i>Trust</i>	56
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Customer Engagement	57
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Loyalitas Pelanggan	58
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Dan Composite Reliability	59
Tabel 4. 6 Uji Validitas Loading Factor	60
Tabel 4.7 Uji Validitas Average Variance Extracted	61
Tabel 4.8 Uji Validitas Diskriminan.....	61
Tabel 4.9 Uji Multikolinieritas	63
Tabel 4.10 R Square.....	63
Tabel 4.11 Pengujian Hipotesis	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Negara dengan Persentase Penggunaan E-Commerce Tertinggi di Dunia 2021	4
Gambar 1.2 Pengunjung Bulanan Situs E-Commerce (Kuartal IV 2020)	5
Gambar 1.3 Jumlah Pengunjung Tokopedia Kalahkan Shopee pada Kuartal I-2021	6
Gambar 1.4 10 <i>E-Commerce</i> dengan Pengunjung Web Bulanan Tertinggi (Kuartal II-2021)	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	30
Gambar 4.1 Model Uji Instrumen Pendahuluan I.....	45
Gambar 4.2 Model Uji Instrumen Pendahuluan II	50
Gambar 4.3 Profil Jenis Kelamin.....	53
Gambar 4.4 Profil Umur	54
Gambar 4.5 Profil Domisili	55
Gambar 4.6 Gambar Outer Model.....	59
Gambar 4.7 Gambar Inner Model.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	80
Lampiran 2. Hasil Kuesioner Pre Test.....	84
Lampiran 3. Hasil Kuesioner Uji Aktual	87
Lampiran 4. Uji Pre Test.....	93
Lampiran 5. Uji Aktual.....	96

