

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIHAN TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN LITERATUR	
2.1 Teori-Teori.....	10
2.1.1 Multichannel Integration.....	10
2.1.2 E-commerce Innovation.....	11
2.1.3 E-service Quality	12
2.1.4 Customer Satisfaction	13
2.1.5 Customer Loyalty.....	13
2.1.6 Hubungan Multichannel Integration dengan Customer Satisfaction	15
2.1.7 Hubungan E-commerce Innovation dengan Customer Satisfaction	12
2.1.8 Hubungan E-service Quality dengan Customer Satisfaction.....	18

2.1.9 Hubungan Multichannel Integration dengan Customer Loyalty	16
2.1.10 Hubungan E-commerce Innovation dengan Customer Loyalty....	17
2.1.11 Hubungan E-service Quality dengan Customer Loyalty	19
2.2 Hasil Penelitian Sebelumnya.....	19
2.3 Hipotesa Penelitian.....	21
2.4 Model Penelitian	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	23
3.2 Unit Analisis	23
3.3 Tipe Penelitian	24
3.4 Operasional Variabel Penelitian	24
3.5 Skala Pengukuran.....	26
3.6 Populasi dan Sampel.....	26
3.6.1 Metode Penarikan Sampel	26
3.6.2 Ukuran Sampel.....	27
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.8 Analisis Data.....	28
3.8.1 Statistik Deskriptif	28
3.8.2 Statistik Inferensial	28
3.8.3 Partial Least Squares (PLS) – Structural Equation Model (SEM).....	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden.....	30
4.1.1 Umur	30
4.1.2 Domisili.....	31
4.1.3 Pengeluaran Bulanan untuk Produk Kecantikan.....	31
4.2 Hasil Uji Studi Pendahuluan.....	32
4.2.1 Outer Model (Model pengukuran Studi Pendahuluan).....	32
4.2.2 Hasil Uji Validitas Studi Pendahuluan	33
4.3 Tes Aktual.....	40
4.3.1 Statistik Deskriptif	40
4.3.2 Statistik Inferensial	46
4.3.3 Validitas Konvergen Tes Aktual.....	46
4.3.4 Validitas Diskriminan Tes Aktual	49

4.4 Outer Model	51
4.4.1 Validitas Diskriminan	52
4.4.2 Uji Multikolinearitas	52
4.4.3 Koefisien determinasi	55
4.4.4 Relevansi Prediktif	55
4.4.5 Path Coefficients	56
4.4.6 Uji hipotesis	56
4.4.7 Inner Model	60
4.4.8 Model Fit	61
4.4.9 PLS-Predict	61
4.4 Pembahasan	62

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	66
5.2 Implikasi Teoritis	67
5.3 Implikasi Manajerial	69
5.4 Keterbatasan Penelitian	70
5.5 Saran untuk Peneletian Selanjutnya	70

DAFTAR PUSTAKA 72

LAMPIRAN 79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Tren kunjungan situs e-commerce kecantikan di Indonesia	4
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Sebelumnya	19
Tabel 3.1 Operasional Variabel	24
Tabel 4.1 Persentase Umur	30
Tabel 4.2 Persentase Domisili.....	31
Tabel 4.3 Persentase Pengeluaran Bulanan untuk Produk Kecantikan	31
Tabel 4.4 Hasil Outer Loading Awal Studi Uji Pendahuluan.....	34
Tabel 4.5 Hasil Outer Loading Akhir Uji Studi Pendahuluan.....	37
Tabel 4.6 Construct Reliability dan Validity	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Studi Pendahuluan Validitas Diskriminan (Fornell Larcker).....	40
Tabel 4.8 Keterangan Indikator	41
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif (Multichannel Integration).....	41
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif (E-commerce Innovation).....	43
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif (E-service Quality).....	43
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif (Customer Satisfaction).....	45
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif (Customer Loyalty).....	45
Tabel 4.14 Hasil Validitas Konvergen Tes Aktual (Outer Loading)	47
Tabel 4.15 Hasil Validitas Konvergen Tes Aktual (AVE).....	48
Tabel 4.16 Validitas Diskriminan Tes Aktual (Cross Loadings)	49
Tabel 4.17 Validitas Diskriminan Tes Aktual (Fornell Larcker)	50
Tabel 4.18 Validitas Diskriminan Tes Aktual (Composite Reliability)	52
Tabel 4.19 Hasil Multikolinearitas (<i>Outer</i>)	52
Tabel 4.20 Hasil Multikolinearitas (<i>Inner</i>).....	54
Tabel 4.21 Nilai <i>R-Square</i>	55
Tabel 4.22 Nilai <i>Q-Square</i>	55
Tabel 4.23 Path Coefficients	56
Tabel 4.24 Nilai Uji Hipotesis.....	57
Tabel 4.25 Model Fit	61
Tabel 4.26 PLS-Predict	61
Tabel 5.1 Perbandingan Desain Penelitian	68