

DAFTAR ISI

ABSTRAK	3
ABSTRACT	4
DAFTAR TABEL.....	9
DAFTAR GAMBAR.....	10
DAFTAR LAMPIRAN	11
BAB I PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang	12
1.3 Rumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian	17
1.5 Manfaat Penelitian	17
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	17
1.5.2 Manfaat Praktis.....	18
1.6 Sistematika penulisan	18
BAB II	19
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	19
2.1. Landasan Teori.....	19
2.1.1 Pengaruh <i>Ambient Facrtor, Design Factor, Social Factor</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	19
2.1.2 Pengaruh <i>Ambient Facrtor, Design Factor, Social Factor</i> terhadap Keputusan berbelanja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan	19
2.2. Penelitian Terdahulu	20
2.3. Definisi Variabel.....	22

2.3.1	Ambient factors	22
2.3.2	Design factors	22
2.3.3	<i>Social factors</i>	23
2.3.4	<i>satisfaction</i>	24
2.3.5	<i>Loyalty</i>	24
2.4	Pengembangan Hipotesis	25
2.4.1	pengaruh <i>Ambient Factors</i> terhadap <i>satisfaction</i>	25
2.4.2	pengaruh <i>design factors</i> terhadap <i>satisfaction</i>	25
2.4.3	pengaruh <i>social factors</i> terhadap <i>satisfaction</i>	26
2.4.4	<i>satisfaction</i> memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>loyalty</i>	27
2.5	Telaah Literatur	28
2.6	Model penelitian	34
2.7	Bagan Alur Berpikir	35
BAB III		38
METODOLOGI PENELITIAN		38
3.1	Paradigma Penelitian	38
3.2	Metode Kuantitatif	38
3.3	Tujuan Penelitian	39
3.4	Tujuan Penelitian	39
3.5	Subjek Penelitian dsn Objek Penelitian	39
3.6	Pengukuran Variabel	40
3.7	Definisi Konseptual dan Operasional	40
3.8	Skala Pengukuran	45
3.9	Metode Pengumpulan Data	45
3.9.1	Data Primer	45

3.9.2	Data Sekunder	45
3.10	Etika Pengumpulan Data	45
3.11	Populasi Sampel	46
3.12	Teknik Sampling	46
3.13	Metode Analisis Data	47
3.13.1	Data Primer	47
3.13.2	<i>Structural Equation Modelling Partial Least Square</i>	47
3.14	Metode Analisis Data	49
3.14.1	Validitas Konvergen.....	49
3.14.2	Validitas Diskriminan.....	51
3.14.3	Reliabilitas	51
BAB IV		53
HASIL DAN PEMBAHASAN		53
4.1.	Profil Responden	53
4.2	Hasil Uji Aktual.....	54
4.2.1	Statistik Deskriptif	54
4.2.2	Outer Model.....	59
4.2.3	Common Method Bias	63
4.2.4	Inner Model	65
4.2.4	Hasil Uji Hipotesis.....	69
4.3	Pembahasan	70
BAB V		74
5.1	Simpulan	74
5.1.1	Simpulan Atas Hipotesis.....	74
5.1.2	Simpulan Atas Hipotesis.....	77

5.2	Implikasi.....	78
5.2.1	Implikasi Teoritis	78
5.2.2	Implikasi Manajerial	79
5.3	Rekomendasi.....	87
DAFTAR PUSTAKA		88
LAMPIRAN.....		95



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Pengukuran	40
Tabel 3.2 Definisi Operasional.....	41
Tabel 3.3 Hasil Uji Pretest Validitas Konvergen	50
Tabel 3.4 Hasil Uji Pretest Validitas Konvergen	51
Tabel 3.5 Hasil Uji Pretest <i>Composite Reliability</i>	52
Tabel 4.1 Profil Responden	53
Tabel 4.2 Kategori Jawaban Responden	55
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.....	55
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Konvergen – Outer Loading.....	60
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Konvergen – AVE	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Diskriminan – HTMT.....	62
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas	63
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas	64
Tabel 4.9 Hasil Uji R Square.....	66
Tabel 4.10 Hasil Uji F Square	67
Tabel 4.11 Hasil Uji Q Square	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Hipotesis	69
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	78
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	21
Gambar 4.1 Hasil Uji Outer Model	59
Gambar 4.2 Hasil Uji Inner Model.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampian A. Kuisisioner	95
Lampian B. TABULASI DATA KUISISIONER.....	1
Lampian C. HASIL OLAH DATA.....	1

