

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Teori Pendukung	11
2.1.1 Grand Teori	11

2.1.2 Loyalitas Pelanggan (Y)	11
2.1.3 Kualitas Layanan Elektronik (X ₁).....	15
2.1.4 Kepercayaan Elektronik (X ₂).....	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan (Z).....	22
2.1.6 Hasil Penelitian Terdahulu.....	25
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	46
2.2.1 Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan	46
2.2.2 Kepercayaan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan.....	48
2.2.3 Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Pelanggan	51
2.2.4 Kepercayaan Elektronik terhadap Loyalitas Pelanggan	53
2.2.5 Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	56
2.2.6 Kualitas Layanan Elektronik terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	58
2.2.7 Kepercayaan Elektronik terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan	60
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	65
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	65
3.1.1 Waktu Penelitian.....	65
3.1.2 Tempat Penelitian	65
3.2 Desain Penelitian	65

3.3 Populasi dan Sampel	66
3.3.1 Populasi.....	66
3.3.2 Sampel	66
3.4 Pengembangan Instrumen	67
3.4.1 Loyalitas Pelanggan (Y)	67
3.4.2 Kualitas Layanan Elektronik (X1).....	69
3.4.3 Kepercayaan Elektronik (X2).....	70
3.4.4 Kepuasan Pelanggan (Z).....	71
3.5 Teknik Pengumpulan Data	72
3.6 Teknik Analisis Data	73
3.6.1 Uji Validitas.....	73
3.6.2 Uji Reliabilitas	74
3.6.3 Uji Hipotesis	75
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	77
4.1 Data Responden.....	77
4.1.1 Profil Responden.....	77
4.1.2 Profil Data.....	78
4.2 Hasil Penelitian.....	84
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	84
4.2.2 Uji Kelayakan Model.....	85

4.2.3 Uji Hipotesis	88
4.3 Pembahasan	89
BAB V PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan.....	97
5.2 Implikasi.....	98
5.3 Keterbatasan Penelitian	100
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	111



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Hasil Penelitian Terdahulu	40
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Domisili	78
Tabel 4. 4 Rata-rata Hitung Skor Variabel Loyalitas Pelanggan	79
Tabel 4. 5 Rata-rata Hitung Skor Variabel Kualitas Layanan Elektronik.....	80
Tabel 4. 6 Rata-rata Hitung Skor Variabel Kepercayaan Elektronik.....	82
Tabel 4. 7 Rata-rata Hitung Skor Variabel Kepuasan Pelanggan	83
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Tiap Variabel.....	84
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Tiap Variabel.....	85
Tabel 4. 10 Hasil Uji Goodness of Fit Index Sebelum Dimodifikasi	86
Tabel 4. 11 Hasil Uji Goodness of Fit Index Sesudah Dimodifikasi	87
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis dengan Software AMOS	88
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis dengan Uji Sobel	89

Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase pengguna Media sosial 2024	2
Gambar 1. 2 Ulasan Pembeli di Tiktok.....	4
Gambar 1. 3 Kualitas layanan Tiktok <i>Shop</i>	5
Gambar 1. 4 Menurunnya Kepercayaan Tiktok <i>Shop</i>	6
Gambar 2. 1 Model Kerangka Penelitian.....	63
Gambar 4. 1 Model Uji SEM Awal dengan Software AMOS 24.....	86
Gambar 4. 2 Model Uji SEM Setelah Dimodifikasi	87



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	111
Lampiran 2. Data Uji Coba	117
Lampiran 3. Data Hasil Kuesioner Uji Coba	118
Lampiran 4. Hasil Output Uji Coba Validitas.....	123
Lampiran 5. Hasil Output Uji Coba Reliabilitas.....	124
Lampiran 6. Data Uji Final	125
Lampiran 7. Data Hasil Kuesioner Uji Final	131
Lampiran 8. Hasil Output Uji Final Validitas.....	155
Lampiran 9. Hasil Output Uji Final Reliabilitas.....	156
Lampiran 10. Hasil Output Hipotesis Direct dengan AMOS	157
Lampiran 11. Hasil Output Uji Hipotesis Direct dengan SOBEL	157
Lampiran 12. Kartu Konsultasi Skripsi.....	158
Lampiran 13. Surat Persetujuan Sidang Skripsi.....	159
Lampiran 14. Form Saran Perbaikan Sidang Skripsi	160
Lampiran 15. Hasil Turnitin Skripsi	161
Lampiran 16. Riwayat Hidup Penulis	162

Intelligentia - Dignitas