

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>LEMBAR ORISINALITAS</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I</b> .....	13
<b>PENDAHULUAN</b> .....	13
<b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....	13
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	17
<b>C. Tujuan Penulisan Hasil Penelitian</b> .....	17
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	17
<b>BAB II</b> .....	19
<b>KAJIAN TEORETIS DAN METODOLOGI</b> .....	19
<b>A. Kajian Teoritis</b> .....	19
<b>1. Loyalitas Pelanggan</b> .....	19
<b>2. Kepuasan Pelanggan</b> .....	22
<b>3. Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Loyalitas Pelanggan</b> .....	24
<b>4. Penelitian Terdahulu</b> .....	25
<b>B. Kerangka Berpikir</b> .....	28
<b>C. Metodologi Penelitian</b> .....	31
<b>1. Tempat dan Waktu</b> .....	31
<b>2. Metodologi Penelitian</b> .....	31
<b>BAB III PEMBAHASAN</b> .....	45
<b>A. Deskripsi Kasus</b> .....	45

<b>B. Analisis Kasus</b> .....	45
<b>1. Deskripsi Data</b> .....	45
<b>2. Hasil Analisis Data</b> .....	51
<b>C. Pembahasan Kasus</b> .....	82
<b>BAB IV KESIMPULAN</b> .....	86
<b>A. Kesimpulan</b> .....	86
<b>B. Saran</b> .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	90
<b>LAMPIRAN</b> .....	94
<b>Lampiran 1 Kuesioner</b> .....	94
<b>Lampiran 2 Data Hasil Jawaban Variabel X dan Y</b> .....	100
<b>Lampiran 3 Seluruh Perhitungan SPSS 26</b> .....	102

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nomor Gambar</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar I.1	Data Pengunjung <i>E-Marketplace</i> 2019	14
Gambar II.1	Kerangka Berpikir Hipotesis 1	31
Gambar III.1	<i>Chart</i> Persentase Jenis Kelamin	47
Gambar III.2	Persentase Diagram Lingkar Prodi	48
Gambar III.3	Diagram Persentase Angkatan	50
Gambar III.4	Uji Normalitas Plot	77

## DAFTAR TABEL

<b>Nomor Tabel</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	25
Tabel II.2	Operasional Variabel	35
Tabel III.1	Jenis Kelamin Responden	47
Tabel III.2	Responden berdasarkan Prodi	48
Tabel III.3	Responden berdasarkan Angkatan	50
Tabel III.4	Hasil Validasi 30 Responden	52
Tabel III.5	Uji Reliabilitas Variabel X Y	53
Tabel III.6	Analisis Statistik Deskriptif V.X	54
Tabel III.7	Analisis Statistik Deskriptif V.Y	72
Tabel III.8	Uji Normalitas <i>Kolmogorov-Smirnov</i>	78
Tabel III.9	Uji Linearitas	79
Tabel III.10	Koefisien Regresi Linear Sederhana	80
Tabel III.11	Hasil Uji Hipotesis	81
Tabel III.12	Tabel Koefisien Determinasi	82

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Nomor Lampiran</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
Lampiran 1	Kuesioner	94
Lampiran 2	Data responden X dan Y	100
Lampiran 3	Seluruh Perhitungan SPSS 26	102