

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
INTISARI.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1. Kualitas Sistem	9
2.2. Kualitas Informasi.....	9
2.3. Kualitas Pelayanan.....	9
2.4. Kepuasan Pelanggan	10
2.5. Loyalitas Pelanggan	11
2.6. Model Empirik.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	15
3.1. Jenis dan Tempat Penelitian	15
3.2. Variabel dan Indikator	15
3.3. Populasi dan Sampel.....	17
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	18
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	18
3.6. Teknik Analisis Data	18

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1. Deskripsi Responden Penelitian	23
4.2. Deskripsi Variabel Penelitian	25
4.2.1. Kualitas Sistem	25
4.2.2. Kualitas Informasi.....	26
4.2.3. Kualitas Pelayanan.....	27
4.2.4. Kepuasan Pelanggan	28
4.2.5. Loyalitas Pelanggan.....	29
4.3. Analisa Statistik Inferensial	30
4.3.1. Pengujian Model Pengukuran.....	31
4.3.2. Pengujian Kesesuaian Model.....	35
4.3.3. Pengujian Asumsi SEM.....	37
4.3.4. Pengujian Hipotesis Penelitian	40
BAB V PENUTUP.....	43
5.1. Kesimpulan	43
5.2. Implikasi Teoritis.....	46
5.3. Implikasi Manajerial	47
5.4. Keterbatasan Penelitian.....	49
5.5. Agenda Penelitian Penelitian	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Profil Responden.....	23
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem	26
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi.....	27
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	28
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	29
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	30
Tabel 4.7 Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen.....	33
Tabel 4.8 Hasil Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen	35
Tabel 4.9 Indeks Pengujian Kelayakan <i>Structural Equation Modeling</i>	36
Tabel 4.10 Pengujian <i>Multivariate Outlier</i>	37
Tabel 4.11 Pengujian Normalitas Data	38
Tabel 4.12 Korelasi Antar Variabel Eksogen	39
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliability dan Variance Extract	39
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis	40



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pengguna Penetrasi E-Commerce di Indonesia 2017-2023	3
Gambar 1.2 Prediksi Pertumbuhan Perdagangan Online di Indonesia tahun 2017-2023	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	14
Gambar 3.1. Diagram Variabel Penelitian	19
Gambar 4.1 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen.....	32
Gambar 4.2 Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen	34
Gambar 4.3 Hasil Uji <i>Structural Equation Model</i> (SEM)	36
Gambar 5.1 Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan – Proses 1.....	43
Gambar 5.2 Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan – Proses 2.....	44
Gambar 5.3 Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan – Proses 3.....	45



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Daftar Pertanyaan	55
Lampiran 2. Rekapitulasi Data Penelitian.....	60
Lampiran 3. Deskriptif Variabel Penelitian	63
Lampiran 4. Structural Equation Modeling	71
Lampiran 5. Hasil Uji <i>Construct Reliability</i> (CR) dan <i>Variance Extracted</i> (VE).83	
Lampiran 6. Laman 5 E-commerce Teratas tahun 2020.....	86

