

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Batasan Masalah Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Definisi Pemasaran.....	10
2.2 Definisi Digital Marketing.....	10
2.3 Definisi E-Commerce.....	13
2.3.1 Manfaat E-Commerce	14
2.3.2 Jenis E-Commerce	15
2.4 Definisi Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Services Quality</i>).....	16
2.4.1 Dimensi <i>E-Service Quality</i> (E-Servqual)	17
2.5 Definisi Loyalitas Pelanggan.....	18
2.5.1 Indikator Pengukuran Loyalitas Pelanggan	21
2.5.2 Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan	22
2.6 Penelitian Terdahulu	23
2.7 Kerangka Konseptual	26
2.8 Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	30
3.2 Metode Penelitian	30
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	30
3.4 Skala Pengukuran Variabel	31
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.5.1 Populasi	32
3.5.2 Sampel.....	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	34
3.7 Batasan Operasional.....	35
3.8 Operasionalisasi Variabel	35
3.9 Uji Validitas dan Reabilitas.....	37
3.9.1 Uji validitas.....	37
3.9.2 Uji reliabilitas	38

3.10	Teknik Analisis Data.....	38
3.11	Uji Asumsi Klasik	39
3.11.1	Uji Normalitas	39
3.11.2	Uji Multikolinieritas	40
3.11.3	Uji Heteroskedastisitas	40
3.12	Koefisien Determinasi (R^2)	40
3.13	Uji Hipotesis.....	41
3.13.1	Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	41
3.13.2	Uji Signifikansi Parsial (Uji -t).....	42
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1	Hasil Analisis Deskriptif.....	43
4.1.1	Identitas Responden.....	43
4.1.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penelitian	48
4.2	Hasi Uji Instrumen	55
4.2.1	Uji Validitas.....	55
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	58
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	59
4.3.1	Uji normalitas	59
4.3.2	Uji Multikolinearitas.....	60
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	61
4.4	Analisis Regresi Linier Berganda	61
4.5	Hasil Uji Hipotesis	63
4.5.1	Hasil Uji Signifikansi t.....	63
4.5.2	Hasil Uji F.....	66
4.6	Koefisien Determinasi (R^2)	68
4.7	Pembahasan.....	69
4.7.1	Pengaruh <i>Efficiency</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	69
4.7.2	Pengaruh <i>Fulfillment</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	69
4.7.3	Pengaruh <i>System Availability</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	70
4.7.4	Pengaruh <i>Privacy</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	70
4.7.5	Pengaruh <i>Touch Point</i> Terhadap Loyalitas Pelanggan	71
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	72
5.1	Kesimpulan.....	72
5.2	Saran.....	74
	DAFTAR PUSTAKA	79
	LAMPIRAN.....	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Aktivitas Pelanggan E-Commerce di Indonesia.....	3
Gambar 1.2	Top E-Commerce Berdasarkan Ranking PlayStore 2017-2019.....	4
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual	28



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Pengunjung Toko Online 2019	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1	Skor Pendapat Responden	31
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel	36
Tabel 4.1	Karakteristik Berdasarkan Gender	43
Tabel 4.2	Karakteristik Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4.4	Karakteristik Berdasarkan Domisili	46
Tabel 4.5	Karakteristik Berdasarkan Domisili	47
Tabel 4.6	Karakteristik Berdasarkan Situs Pilihan Utama Saat Berbelanja	47
Tabel 4.7	Penjelasan Responden Atas Variabel Efficiency	48
Tabel 4.8	Penjelasan Responden Atas Variabel Fulfillment	49
Tabel 4.9	Penjelasan Responden Atas Variabel System Availability	50
Tabel 4.10	Penjelasan Responden Atas Variabel Privacy	51
Tabel 4.11	Penjelasan Responden Atas Variabel Touch Point	52
Tabel 4.12	Penjelasan Responden Atas Variabel Loyalitas Pelanggan	54
Tabel 4.13	Hasil Uji Validitas Variabel Efficiency	56
Tabel 4.14	Hasil Uji Validitas Instrumen Fulfillment	56
Tabel 4.15	Hasil Uji Validitas Instrumen System Availability	57
Tabel 4.16	Hasil Uji Validitas Instrumen Privacy	57
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas Instrumen Touch Point	57
Tabel 4.18	Hasil Uji Validitas Instrumen Loyalitas Pelanggan	58
Tabel 4.19	Reliability Statistics X	59
Tabel 4.20	Reliability Statistics Y	59
Tabel 4.21	Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.22	Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.23	Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4.24	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	62
Tabel 4.25	Hasil Uji t	63
Tabel 4.26	Hasil Uji F	67