

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TEBEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Identifikasi Masalah.....	9
Batasan Masalah.....	9
Perumusan Masalah	9
Tujuan Penelitian	10
Manfaat Penelitian	10
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.6.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Manajemen	11
2.1.1 Fungsi Manajemen.....	12
2.1.2 Manajemen Pemasaran	12
2.2 Perilaku Konsumen	13
2.2.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen	14
2.3 <i>E-Service Quality</i>	16
2.4 Customer	18
2.4.1 Customer Loyalty	19
2.4.2 <i>E-Customer Loyalty</i>	19
2.5 <i>E-Customer Satisfaction</i>	20
2.6 Penelitian Terdahulu	21

2.7 Kerangka Pemikiran.....	24
2.7.1 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Satisfaction</i>	24
2.7.2 Pengaruh <i>E-Customer Satisfaction</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i>	24
2.7.3 Pengaruh langsung <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i>	25
2.7.4 Pengaruh tidak langsung <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Customer Loyalty</i> melalui variabel <i>E-Customer Satisfaction</i>	25
2.8 Hipotesis Penelitian.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Lokasi dan waktu tempat Penelitian.....	27
3.2.1 Lokasi Penelitian	28
3.2.2 Waktu Penelitian.....	28
3.3 Operasional Variabel.....	29
3.3.1 Variabel Terikat	33
3.3.2 Variabel Bebas	33
3.3.3 Variabel Mediator	34
3.4 Sumber dan cara pengumpulan data	35
3.4.1 Sumber data.....	35
3.4.2 Cara penentuan data	35
3.4.2.1 Populasi	35
3.4.2.2 Sampel.....	37
3.4.2.3 Teknik Sampling	37
3.4.2.4 Reknik Pengumpulan data	38
3.5 Uji Validitas	40
3.5.1 Uji Reliabilitas	40
3.5.2 Uji Normalitas.....	41
3.6 Rancangan Analisis.....	42



3.6.1 Analisis Deskriptif	42
3.6.1.2 Analisis Jalur	43
3.6.2 Uji t	45
3.6.3 Uji Variabel Mediasi	45
3.6.4 Analisis Pengaruh Total	45
3.6.5 Uji Hipotesis	46
DAFTAR PUSTAKA	49



DAFTAR GAMBAR

Data pengguna Internet di Indonesia 2021	1
Data pengguna Mobile App 2021	2
Pertumbuhan <i>E-commerce</i> 2014-2021	2
Data Top 10 <i>e-commerce</i> di Indonesia 2021	3
Grafik Penjualan dan pengunjung akun shopee Pshop	4
<i>E-Service Quality</i> pada Toko Pshop	6
<i>E-Customer Satisfaction</i> pada Toko Pshop	7
<i>E-Customer Loyalty</i> pada Toko Pshop	8
2.1 Gambar Paradigma penelitian	26
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Diagram Jalur Penelitian	39
3.3 Pengaruh Tidak Langsung X Terhadap Y melalui M	41
3.4 Pengaruh Langsung X terhadap Y	41
3.5 Pengaruh Total X terhadap Y.....	41



DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan	21
3.1 Tabel kegiatan penelitian	29
3.2 operasional Variabel.....	30
3.3 Jumlah Indikator variabel	35
3.4 Bobot Penilaian	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Model.....	89
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian.....	90
Lampiran 3 Data Responden.....	95
Lampiran 4 data Kuisisioner	97
Lampiran 5 Hasil Olah Data Kuisisioner.....	105
Lampiran 6 Kartu Bimbingan.....	111
Lampiran 7 Hasil Turitin.....	113
Lampiran 8 Dadtar Riwayat Hidup.....	114

