

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS ...	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR.....	7
DAFTAR LAMPIRAN	11
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 Manfaat teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.6.2 Manfaat praktis	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Pengertian Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran ..	Error! Bookmark not defined.
2.1.4 <i>Electronic Word Of Mouth (E-Wom)</i>	Error! Bookmark not defined.
2.1.5 Mencari <i>Variasi</i>	Error! Bookmark not defined.

2.1.6	Perpindahan Merek	Error! Bookmark not defined.
2.2	Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
2.3	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Pengaruh <i>Electronic Word of Mouth</i> terhadap Perpindahan Merek	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Pengaruh Mencari Variasi terhadap Perpindahan Merek	Error! Bookmark not defined.
2.4	Hipotesis Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN.....	Error! Bookmark not defined.
3.1	Desain Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.1	Lokasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Waktu Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Definisi Konseptual dan Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Definisi Konseptual Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Populasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sampel Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Teknik Sampling.....	Error! Bookmark not defined.
3.5	Pengumpulan Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Sumber Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6	Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Analisis Verifikatif.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.3	Partial Least Square (PLS).....	Error! Bookmark not defined.
3.6.4	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)... ..	Error! Bookmark not defined.
3.6.5	Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	Error! Bookmark not defined.
3.6.6	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.

BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....Error! Bookmark not defined.

4.1 Hasil PenelitianError! Bookmark not defined.

4.1.1 Lokus Penelitian.....Error! Bookmark not defined.

4.1.2 Analisis DeskriptifError! Bookmark not defined.

4.1.3 Model Pengukuran (*Outer Model*)...Error! Bookmark not defined.

4.1.4 Model Struktural (*Inner Model*).....Error! Bookmark not defined.

4.1.5 Uji HipotesisError! Bookmark not defined.

4.2 Pembahasan.....Error! Bookmark not defined.

4.2.1 Variabel *E-WOM* pada LazadaError! Bookmark not defined.

4.2.2 Variabel mencari variasi pada LazadaError! Bookmark not defined.

4.2.3 Variabel perpindahan merek pada LazadaError! Bookmark not defined.

4.2.4 Pengaruh variabel *e-wom* terhadap variabel perpindahan merekError! Bookmark not defined.

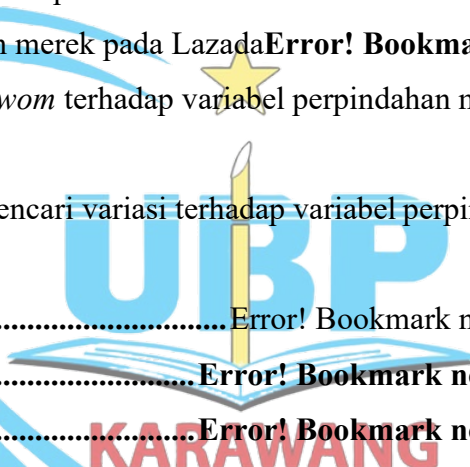
4.2.5 Pengaruh variabel mencari variasi terhadap variabel perpindahan merek Error! Bookmark not defined.

BAB 5 KESIMPULANError! Bookmark not defined.

5.1 KesimpulanError! Bookmark not defined.

5.2 Saran.....Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKA.....Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Waktu Penelitian	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 3.2 Data Variabel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3 Analisis Rentang Skala	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4 Kriteria <i>Cronbach Alpha</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Kelompok umur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Analisis Rentang Skala	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Anda sering mengakses marketplace Lazada	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Anda sangat terbantu dengan informasi yang ada di media electronic	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4. 6 Anda sering mengakses marketplace lain selain marketplace Lazada	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4. 7 Pengaruh interaksi dengan pengguna marketplace lain dalam memilih produk	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Banyaknya ulasan yang diberikan konsumen pada marketplace Lazada mempengaruhi penjualan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Ulasan negatif lebih banyak dibanding ulasan positif pada toko dan produk	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4. 10 Marketplace Lazada memberikan informasi pilihan produk yang beragam	Error!
Bookmark not defined.	
Tabel 4. 11 Anda tertarik dengan pilihan produk pada marketplace lain dari pada marketplace Lazada	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Marketplace Lazada memberikan kualitas produk dengan baik	Error! Bookmark not defined.
Bookmark not defined.	
Tabel 4. 13 Marketplace Lazada memberikan informasi harga yang sangat menarik sesuai dengan produk yang dijual.....	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 14 Keamanan terjamin saat bertransaksi di marketplace Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 15 Komentar positif yang diberikan konsumen pada marketplace Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 16 Komentar positif pada toko berpengaruh pada pembelian konsumen **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Rekomendasi yang diberikan orang lain yang menggunakan marketplace lain selain marketplace Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Rekomendasi produk yang lebih bagus kualitasnya dari produk yang ada pada marketplace Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Rekapitulasi *E-wom* (X1)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Bosan menggunakan marketplace Lazada karena kurangnya variasi produk **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Jenuh menggunakan marketplace Lazada karena fitur toko yang kurang menarik **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 Keingintahuan pada produk baru pada marketplace lain **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 23 Fitur-fitur yang ada dalam marketplace Lazada sangat memudahkan pengguna **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 24 Kebaruan yang diberikan marketplace Lazada sangat menarik **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 25 Inovasi baru yang dikeluarkan marketplace Lazada sangat beragam **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 26 Menggunakan produk baru karena mengikuti tren masa kini **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 27 Kesetiaan dalam menggunakan marketplace Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 28 Setia menggunakan marketplace Lazada karena puas dengan produk yang ditawarkan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 29 Anda menggunakan marketplace lain karena kecewa dengan produk yang sudah dibeli pada marketplace lazada **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 30 Perbandingan kualitas produk dengan marketplace lain**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 31 Produk pada marketplace lain memiliki kualitas yang lebih baik**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 32 Bertanya kepada orang lain mengenai produk baru sebelum membeli **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 33 Motivasi untuk tetap menggunakan produk di marketplace Lazada**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 34 Komitmen terhadap merek karena mempertahankan kualitas nya **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 35 Rekapitulasi Mencari Variasi (X2).....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 36 Kemasan produk pada marketplace lain lebih menarik**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 37 Anda tidak tertarik dengan kemasan pada produk di Lazada**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 38 Kecacatan merek produk karena kualitas produk tidak konsisten **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 39 Kualitas sama dengan harga yang berbeda pada produk di marketplace lain **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 40 Kualitas pelayanan marketplace lain lebih baik dari pada marketplace Lazada
..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 41 Lazada memiliki ciri khas berbeda dari marketplace lain**Error! Bookmark not defined.**

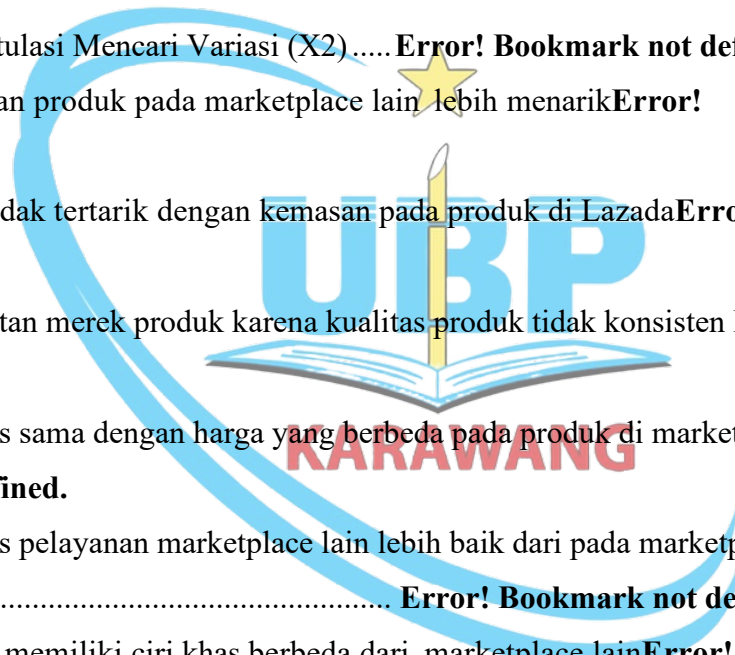
Tabel 4. 42 Lazada memiliki keunggulan dari marketplace lain**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 43 Memiliki keunggulan dalam layanan yang diberikan Lazada**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 44 Menggunakan produk baru karena lebih baik dari pada produk sebelumnya **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 45 Lazada dapat dipercaya dari marketplace lain**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 46 Penawaran yang diberikan lebih menarik dari marketplace lain**Error! Bookmark not defined.**



Tabel 4. 47 Loyalitas yang diberikan Lazada terhadap pengguna lama sangat baik **Error!**
Bookmark not defined.

Tabel 4. 48 Loyalitas pelanggan terhadap marketplace Lazada**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 49 Fitur merek produk lain yang disediakan lebih mudah dibanding fitur merek yang ada pada Lazada**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 50 Fitur merek sendiri yang disediakan sulit digunakan dibanding fitur merek lain **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 51 Rekapitulasi variabel Perpindahan Merek (Y)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 52 Nilai Loading Factor Konstruk Eksogen E-WOM (X1)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 53 Nilai Loading Factor Konstruk Endogen Mencari Variasi (X2)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 54 Nilai Loading Factor Konstruk Endogen Perpindahan Merek (Y)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.55 Nilai Loading Factor Seluruh Konstruk**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.56 Nilai Loading Factor Seluruh Konstruk**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 57 Nilai Average Variance Extracted (AVE)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 58 Nilai Cross Loading**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 59 Nilai Fornell-Larcker Criterion.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 60 Nilai Cronbach's Alpha**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 61 Nilai Composite Reliability**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 62 Nilai R-Square**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 63 Nilai Q-Square**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 64 Nilai Direct Effect.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 65 Nilai P-Values.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 66 Nilai T Statistics.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Data Pertumbuhan Pengguna Internet Di Indonesia **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Prediksi Angka Pengguna *E-Commerce* Di Indonesia **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3 Daftar *Marketplace* Di Indonesia 2021 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 4 10 *Marketplace* Yang Paling Banyak Dikunjungi Di Indonesia 2018 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 5 Jumlah Pengunjung Lazada 2019-2021 **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 6 E-Wom Negatif dan Positif Pengguna Lazada di internet **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 7 Bukti Pengguna Lazada Yang Berpindah Ke *Marketplace* Lain **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 8 Hasil Pra-Survei Pengguna Lazada Pada Mahasiswa Universitas Buana Perjuangan Karawang Angkatan 2018..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 9 Hasil Pra Survei Pengguna Lazada Yang Pindah Ke *Marketplace* Lain **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 10 Hasil Pra Survei Alasan Perpindahan Lazada **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 Kerangka pemikiran **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 1 Desain Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 3. 2 *Bar scale* **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Logo *Marketplace* Lazada **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 *Bar scale* **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 *Bar scale* Anda sering mengakses marketplace Lazada **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 *Bar scale* Anda sangat terbantu dengan informasi yang ada di media electronic **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 *Bar scale* Anda sering mengakses marketplace lain selain marketplace Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 6 *Bar scale* Pengaruh interaksi dengan pengguna marketplace lain dalam memilih produk **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 7 *Bar scale* Banyaknya ulasan yang diberikan konsumen pada marketplace Lazada mempengaruhi penjualan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 8 *Bar scale* Ulasan negatif lebih banyak dibanding ulasan positif pada toko dan produk **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 9 *Bar scale* Marketplace Lazada memberikan informasi pilihan produk yang beragam **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 10 *Bar scale* nda tertarik dengan pilihan produk pada marketplace lain dari pada marketplace Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 11 *Bar scale* Marketplace Lazada memberikan kualitas produk dengan baik **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 12 *Bar scale* Marketplace Lazada memberikan informasi harga yang sangat menarik sesuai dengan produk yang dijual..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 13 *Bar scale* Keamanan terjamin saat bertransaksi di marketplace Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 14 *Bar scale* Komentar positif yang diberikan konsumen pada marketplace Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 15 *Bar scale* Komentar positif pada toko berpengaruh pada pembelian konsumen **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 16 *Bar scale* Rekomendasi yang diberikan orang lain yang menggunakan marketplace lain selain marketplace Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 17 *Bar scale* Rekomendasi produk yang lebih bagus kualitasnya dari produk yang ada pada marketplace Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 18 *Bar scale* Rekapitulasi *E-wom* (X1) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 19 *Bar scale* Bosan menggunakan marketplace Lazada karena kurangnya variasi produk **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 20 *Bar scale* Jenuh menggunakan marketplace Lazada karena fitur toko yang kurang menarik **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 21 *Bar scale* Keingintahuan pada produk baru pada marketplace lain **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 22 *Bar scale* Fitur-fitur yang ada dalam marketplace Lazada sangat memudahkan pengguna **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 23 *Bar scale* Kebaruan yang diberikan marketplace Lazada sangat menarik **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 24 *Bar scale* Inovasi baru yang dikeluarkan marketplace Lazada sangat beragam **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 25 *Bar scale* Menggunakan produk baru karena mengikuti tren masa kini **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 26 *Bar scale* Kesetiaan dalam menggunakan marketplace Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 27 *Bar scale* Setia menggunakan marketplace Lazada karena puas dengan produk yang ditawarkan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 28 *Bar scale* Anda menggunakan marketplace lain karena kecewa dengan produk yang sudah dibeli pada marketplace lazada..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 29 *Bar scale* Perbandingan kualitas dengan marketplace lain **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 30 *Bar scale* Produk pada marketplace lain memiliki kualitas yang lebih baik **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 31 *Bar scale* Bertanya kepada orang lain mengenai produk baru sebelum membeli **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 32 *Bar scale* Motivasi untuk tetap menggunakan produk di marketplace Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 33 *Bar scale* Komitmen terhadap merek karena mempertahankan kualitas nya **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 34 *Bar scale* Rekapitulasi Mencari Variasi (X2) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 35 *Bar scale* Kemasan produk pada marketplace lain lebih menarik **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 36 *Bar scale* Anda tidak tertarik dengan kemasan pada produk di Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 37 *Bar scale* Kecacatan merek produk karena kualitas produk tidak konsisten **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 38 *Bar scale* Kualitas sama dengan harga yang berbeda pada produk di marketplace lain.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 39 *Bar scale* Kualitas pelayanan marketplace lain lebih baik dari pada marketplace Lazada**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 40 *Bar scale* Lazada memiliki ciri khas berbeda dari marketplace lain**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 41 *Bar scale* Lazada memiliki keunggulan dari marketplace lain**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 42 *Bar scale* Memiliki keunggulan dalam layanan yang diberikan Lazada **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 43 *Bar scale* Menggunakan produk baru karena lebih baik dari pada produk sebelumnya**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 44 *Bar scale* Lazada dapat dipercaya dari marketplace lain**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 45 *Bar scale* Penawaran yang diberikan lebih menarik dari marketplace lain **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 46 *Bar scale* Loyalitas yang diberikan Lazada terhadap pengguna lama sangat baik**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 47 *Bar scale* Loyalitas pelanggan terhadap marketplace Lazada**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 48 *Bar scale* Fitur merek produk lain yang disediakan lebih mudah dibanding fitur merek yang ada pada Lazada**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 49 *Bar scale* Fitur merek sendiri yang disediakan sulit digunakan dibanding fitur merek lain**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 50 *Bar scale* Rekapitulasi variabel Perpindahan Merek (Y)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 51 Hasil Uji Outer Model.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 52 Hasil Uji Outer Model setelah estimasi ulang**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Tabulasi Data.....	Error! Bookmark not defined.



