

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI | iii |
| PENGESAHAN MUNAQOSAH..... | iv |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | v |
| ABSTRAK | vi |
| MOTTO | vii |
| PERSEMBAHAN | ix |
| PEDOMAN LITERASI ARAB LATIN..... | xii |
| KATA PENGANTAR..... | xiv |
| DAFTAR ISI | xvi |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR..... | 1 |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang..... | 9 |
| B. Rumusan Masalah..... | 9 |
| C. Tujuan Penelitian | 9 |
| D. Manfaat Penelitian | 9 |
| E. Sistematika Penulisan | 10 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 12 |
| A. Kajian Teori | 12 |
| B. Penelitian Terdahulu | 32 |
| C. Kerangka Berpikir..... | 35 |
| D. Hipotesis | 37 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 42 |
| A. Jenis dan Pendekatan Penelitian | 42 |
| B. Setting Lokasi | 42 |
| C. Sumber Data | 43 |
| D. Populasi dan Sampel..... | 43 |
| E. Definisi Variabel Operasional..... | 46 |
| F. Uji Instrumen Penelitian | 49 |
| G. Teknik Pengumpulan Data..... | 50 |
| H. Teknik Analisis Data | 51 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 63
A. Hasil penelitian 63
B. Deskripsi Data Variabel Penelitian 67
C. Pengujian Instrumen Data..... 71
D. Evaluasi Estimasi Model 74
E. Pembahasan 87

BAB V PENUTUP..... 102
A. Kesimpulan 102
B. Saran 104

DAFTAR PUSTAKA..... 106
LAMPIRAN-LAMPIRAN 117
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian 118
Lampiran 2 : hasil pengolahan data..... 122



DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 3.1 | Definisi Operasional..... | 47 |
| Tabel 3.2 | Skala Likert | 51 |
| Tabel 3.3 | Model Pengukuran | 55 |
| Tabel 3.4 | Goodness Of Fit..... | 61 |
| Tabel 4.1 | Deskripsi Profil Responden..... | 65 |
| Tabel 4.2 | Jawaban Respondens Variabel E-Service Quality | 67 |
| Tabel 4.3 | Jawaban Responden Variabel E-Trust..... | 68 |
| Tabel 4.4 | Jawaban Responden Variabel E-Satisfaction | 69 |
| Tabel 4.5 | Jawaban Responden Variabel E-Loyalty | 70 |
| Tabel 4.6 | Uji Validitas Faktor Konfirmatori | 71 |
| Tabel 4.7 | Reliabilitas Dari Konstruk Reliability | 73 |
| Tabel 4.8 | Assessment Of Normality | 74 |
| Tabel 4.9 | Outlier Observations Farthest From The Centroid..... | 76 |
| Tabel 4.10 | Reliability Konstruk Eksogen | 81 |
| Tabel 4.11 | Reliability Konstruk Endogen | 83 |
| Tabel 4.12 | Hasil Goodness Of Fit | 84 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji Hipotesis | 85 |
| Tabel 4.14 | Uji Mediasi | 86 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pengguna E-Commerce 2017-2022..... 2
Gambar 1.2 Peringkat E-Commerce Dengan 6
Gambar 1.3 Tingkat Loyalitas E-Commerce Lazada 7
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir 36
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Structural Equation Modeling (SEM)..... 80
Gambar 4.2 Model Pengukuran Pada 81
Gambar 4.3 Model Pengukuran Antar Konstruk Endogen..... 82
Gambar 4.4 Hasil Uji Hipotesis..... 85

