

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS .....	ii
SURAT PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR/DIAGRAM .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	7
2.1.2 Prinsip Kualitas Pelayanan .....	10
2.2 Kualitas Produk .....	11
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk .....	11
2.2.3 Tingkatan Produk .....	12
2.2.4 Klasifikasi Produk .....	14
2.2.4 Indikator Kualitas Produk.....	16
2.3 Harga.....	17
2.3.1 Pengertian Harga .....	17
2.3.2 Peranan Harga.....	18
2.3.3 Tujuan Penetapan Harga.....	19
2.3.4 Indikator Harga.....	22

2.4 Kepuasan konsumen .....	22
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen .....	22
2.4.2 Elemen Kepuasan Konsumen .....	24
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	25
2.4.3 Manfaat Kepuasan Konsumen .....	25
2.4.4 Indikator Kepuasan Konsumen .....	26
2.5 Loyalitas Pelanggan.....	27
2.5.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan.....	27
2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	28
2.5.3 Indikator Loyalitas Pelanggan .....	31
2.6 Penelitian Terdahulu .....	32
2.6 Kerangka Pemikiran .....	41
<b>BAB III .....</b>	<b>50</b>
3.1 Jenis dan Periode Penelitian .....	50
3.3 Populasi dan Sampel.....	51
3.3.1 Populasi .....	51
3.3.2 Sampel .....	52
3.4 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel.....	53
3.4.1 Variabel Penelitian .....	53
3.4.2 Definisi Operasional .....	53
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	55
3.6 Alat Analisis .....	56
3.6.1 Teknik Analisis Structural Equation Model (SEM) .....	56
3.6.2 Membuat <i>Path Diagram</i> .....	56
3.6.3 Mengevaluasi Asumsi-asumsi <i>Structural Equation Model</i> (SEM) .....	58
3.6.4 Menguji Kelayakan Model Goodness of Fit.....	59
3.6.5 Melakukan Interpretasi dan Modifikasi Model .....	63
<b>BAB IV .....</b>	<b>65</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	65
4.1.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	65
4.2 Gambaran Responden Penelitian.....	65
4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69

4.3.1 Uji Validitas.....	69
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	72
4.4 Hasil Penelitian.....	72
4.4.1 Uji Structural Equation Model (SEM).....	73
4.5 Membuat Path Diagram.....	73
4.6 Mengevaluasi Estimasi Model .....	74
4.6.1 Uji Kesesuaian Model (Goodness of Fit test).....	75
4.6.2 Uji Kasualitas .....	80
BAB V.....	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran .....	90
DAFTAR PUSTAKA .....	92
LAMPIRAN.....	94

## DAFTAR GAMBAR/DIAGRAM

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	41
Gambar 4.1 Struktur Equation Model.....	73
Gambar 4.2 <i>Structur Equation Model</i> Goodness of Fit test.....	76
Diagram 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin.....	67
Diagram 4.2 Responden Lama Menggunakan Aplikasi.....	67
Diagram 4.1 Responden Menurut Intensitas Belanja Online.....	68

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terkait.....	32
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	54
Tabel 3.2 Metode Analisis.....	56
Tabel 3.3 Simbol Pada Path Diagram.....	57
Tabel 3.4 <i>Goodness Of Fit Index</i> .....	62
Tabel 4.1 Jumlah Penyebaran Kuisisioner.....	65
Tabel 4.2 Data Karakteristik Responden Penelitian.....	66
Tabel 4.3 Uji Validitas.....	69
Tabel 4.4 Uji Reabilitas.....	72
Tabel 4.5 <i>Assesment of Normality</i> .....	74
Tabel 4.6 <i>Hasil Uji Goodness of Fit Overall Model fit</i> .....	77
Tabel 4.7 Estimasi Parameter <i>Regression Weight</i> .....	80
Tabel 4.8 Hasil Variabel Mediasi.....	85
Tabel 4.9 Hasil Variabel Mediasi.....	86
Tabel 4.10 Hasil Variabel Mediasi,.....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Amos.....	92
Lampiran 2 Hasil Sobel.....	102