

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL TESIS .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS .....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	5
C. Ruang Lingkup .....	6
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	7
F. Kerangka Penulisan .....	9
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN .....	11
A. Landasan Teori .....	11
1. Kemudahan Penggunaan .....	12
2. <i>Flash Sale</i> .....	12
3. Kepuasan Pelanggan .....	13
4. Loyalitas Pelanggan .....	14
B. Kaitan Antar Variabel .....	14
1. Kaitan antara Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Pelanggan .....	14
2. Kaitan antara Kemudahan Penggunaan dan Loyalitas Pelanggan .....	15
3. Kaitan antara <i>Flash Sale</i> dan Kepuasan Pelanggan .....	16
4. Kaitan antara <i>Flash Sale</i> dan Loyalitas Pelanggan .....	17
5. Kaitan antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	17

6.	Kaitan antara Kemudahan Penggunaan dan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan .....	18
7.	Kaitan antara <i>Flash Sale</i> dan Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan.	19
C.	Penelitian Terdahulu.....	19
D.	Kerangka Pemikiran .....	29
E.	Hipotesis Penelitian .....	31
	BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	32
A.	Jenis dan Periode Penelitian .....	32
B.	Sumber dan Pengumpulan Data .....	32
C.	Populasi dan Sampel Penelitian.....	32
D.	Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel .....	33
1.	Kemudahan Penggunaan .....	33
2.	<i>Flash Sale</i> .....	34
3.	Kepuasan Pelanggan.....	34
4.	Loyalitas Pelanggan.....	35
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
F.	Teknik Analisis Data .....	36
1.	Analisis <i>Outer Model</i> .....	36
2.	Analisis <i>Inner Model</i> .....	37
G.	Pengujian Hipotesis Penelitian .....	38
	BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	39
A.	Deskripsi Subjek Penelitian.....	39
1.	Jenis Kelamin .....	39
2.	Pendidikan Terakhir .....	39
3.	Usia.....	40
4.	Pekerjaan .....	41
5.	Sumber Penghasilan Utama.....	41
6.	Jumlah Rata-Rata Pengeluaran untuk Belanja Online per Bulan .....	42
7.	Berapa Lama Menggunakan Aplikasi Shopee .....	42
8.	Frekuensi Berbelanja di Shopee per Bulan.....	43
9.	Alasan Memilih E-Commerce Shopee daripada E-Commerce Lain.....	44
10.	Jenis Produk yang Paling Sering Dibeli di Shopee .....	44
11.	Frekuensi Mengikuti Program Promosi Shopee .....	45
12.	Fitur Shopee yang Sering Digunakan.....	46

B.	Deskripsi Variabel Penelitian .....	46
1.	Kemudahan Penggunaan .....	47
2.	<i>Flash Sale</i> .....	47
3.	Kepuasan Pelanggan.....	48
4.	Loyalitas Pelanggan.....	49
C.	Analisis Data .....	49
1.	Analisis <i>Outer Model</i> .....	49
2.	Analisis <i>Inner Model</i> .....	54
D.	Pembahasan .....	60
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	67
A.	Kesimpulan.....	67
B.	Keterbatasan dan Saran Penelitian .....	67
1.	Keterbatasan .....	67
2.	Saran .....	68
C.	Implikasi Manajerial.....	69
	DAFTAR PUSTAKA .....	71