

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>UCAPAN TERIMAKASIH.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	12
1.3    Tujuan Penelitian.....	12
1.4    Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1    Penelitian Terdahulu.....	14
2.2    Tinjauan Teori .....	16
2.2.1 E-Service Quality.....	16
2.2.2 E-Satisfaction.....	19
2.2.3 E-Loyalty .....	21
2.3    Pengaruh Antar Variabel .....	24
2.3.1 Pengaruh E-Service Quality Terhadap E-Loyalty .....	24
2.3.2 Pengaruh E-Satisfaction Terhadap E-Loyalty .....	25
2.4    Kerangka Konseptual .....	25
2.5    Hipotesis .....	26

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1 Rancangan Penelitian .....	27
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	28
3.2.1 Variabel Penelitian.....	28
3.2.2 Definisi Operasional .....	29
3.3 Penentuan Populasi dan Sampel.....	33
3.3.1 Populasi.....	33
3.3.2 Sampel .....	33
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	35
3.4.1 Jenis Data.....	35
3.5 Metode Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran.....	35
3.5.1 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.5.2 Skala Pengukuran .....	36
3.6 Uji Instrumen.....	37
3.6.1 Uji Validitas.....	37
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	39
3.7 Teknik Analisis Data .....	40
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	40
3.7.2 Analisis Inferensial .....	40
3.7.2.1 Regresi Linier Berganda.....	40
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.7.3.1 Uji Normalitas .....	41
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas .....	42
3.7.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	43
3.7.3.4 Uji Autokorelasi .....	43
3.7.4 Uji Hipotesis .....	44
3.7.4.1 Uji Parsial (Uji t).....	44
3.7.4.2 Uji Simultan (Uji F) .....	45
3.7.4.3 Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	45
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	47

4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan Shopee.....	47
4.2	Analisis Data .....	49
4.2.1	Deskripsi Karakteristik Responden .....	49
4.2.2	Deskriptif Data Penelitian.....	52
4.2.2.1	E-Service Quality (X1).....	52
4.2.2.2	E-Satisfaction (X2).....	54
4.2.2.3	E-Loyalty (Y) .....	56
4.2.3	Uji Instrumen .....	57
4.2.4	Analisis Regresi Berganda .....	60
4.2.5	Uji Asumsi Klasik.....	62
4.2.5.1	Uji Normalitas .....	62
4.2.5.2	Uji Multikolinearitas .....	64
4.2.5.3	Uji Heteroskedastisitas .....	65
4.2.5.4	Uji Autokorelasi .....	67
4.2.6	Uji Hipotesis .....	69
4.2.6.1	Uji Parsial (Uji t) .....	69
4.2.6.2	Uji Simultan (Uji F) .....	71
4.2.6.3	Uji Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	73
4.3	Pembahasan .....	74
4.3.1	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	74
4.3.2	Pengaruh <i>Satisfaction</i> Terhadap <i>E-Loyalty</i> .....	76
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>78</b>
5.1	Kesimpulan.....	78
5.2	Saran .....	79
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>113</b>
<b>LAMPIRAN</b>		