

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
PERSEMBAHAN	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
INTISARI	xii
ABSTRAC	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	16
1.2.1 Kesenjangan Empiris	16
1.2.2 Kesenjangan Metodologis	21
1.3 Pertanyaan Penelitian	23
1.4 Tujuan Penelitian	24
1.5 Lingkup Penelitian	24
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS ...	26
2.1 Landasan Teori	26
2.1.1 Layanan Kualitas daring	26
2.1.1.1 Efisiensi	30

2.1.1.2 Privasi	32
2.1.1.3 Reliabilitas	35
2.1.1.4 Manfaat Emosional	36
2.1.1.5 Desain Estetika	39
2.1.1.6 Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan	41
2.2 Pengembangan Hipotesis	43
2.2.1 Hubungan antara Efisiensi dan Kepuasan Daring	43
2.2.2 Hubungan antara Privasi dan Kepuasan Daring	46
2.2.3 Hubungan antara Reliabilitas dan Kepuasan Daring	50
2.2.4 Hubungan antara Manfaat Emosional dan Kepuasan Daring	52
2.2.5 Hubungan antara Desain Estetika dan Kepuasan Daring	55
2.2.6 Hubungan antara Kepuasan dan Loyalitas Daring	58
2.3 Model Riset	60
2.3.1 Model Penelitian Terdahulu	60
2.3.2 Model dalam Penelitian ini	62
BAB III METODE PENELITIAN	64
3.1 Strategi Riset	64
3.2 Operasionalisasi dan Pengukuran	64
3.2.1 Kualitas layanan daring	64
3.2.1.1. Efisiensi	65



3.2.1.2. Privasi	66
3.2.1.3. Reliabilitas	67
3.2.1.4. Manfaat Emosional	68
3.2.1.5 Desain Estetika	68
3.2.2 Kepuasan Pelanggan	69
3.2.3 Loyalitas Konsumen	70
3.2.4 Skala Pengukuran	70
3.3 Desain Pengambilan Sample	71
3.3.1 Metode Pengambilan Sample	71
3.3.2 Populasi dan Unit Sample	71
3.3.3 Ukuran Sample	72
3.3.4 Daerah Sebaran Kuisisioner	73
3.4 Skema Penyebaran Kuisisioner	73
3.5 Profil Responden	74
3.6 Objek Riset	75
3.7 Metode Pengumpulan Data	85
3.8 Instrumen Riset	86
3.9 Pengujian Instrumen	87
3.9.1. Metode dan Pengujian Validitas	87
3.9.2. Pengujian Reliabilitas	91



3.10. Analisis Data	92
3.10.1 Metode Analisis Data	92
3.10.2 Asumsi Dasar Metode Analisis	94
3.10.3 Model Pengukuran	97
3.10.4 Model Struktural	97
3.10.5 Tingkat Signifikansi	98
3.10.6 Prosedur Pengajuan Hipotesis	98
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	99
4.1 Kualitas Data Penelitian	99
4.1.1 Hasil Uji Normalitas	99
4.1.2 Hasil Uji Outliers	100
4.2 Statistik Deskriptif	101
4.3 Uji Ketepatan Model	102
4.1.3 Matriks Korelasi	105
4.4 Pengajuan Hipotesis	105
4.4.1 Pengajuan Hipotesis 1	106
4.4.2 Pengajuan Hipotesis 2	110
4.4.3 Pengajuan Hipotesis 3	115
4.4.4 Hasil Uji Hipotesis 4	119
4.4.5 Hasil Uji Hipotesis 5	123



4.4.6 Hasil Uji Hipotesis 6	127
4.5 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	131
BAB 5 KESIMPULAN	133
5.1 Kesimpulan	133
5.2 Implikasi Teoritis	138
5.3 Keterbatasan Penelitian	142
5.4 Arah Penelitian Mendatang	142
DAFTAR PUSTAKA	144
LAMPIRAN	151
DAFTAR PUSTAKA	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penggunaan Internet Perhari	2
Gambar 1.2 Persentase Penggunaan Aplikasi Ponsel	3
Gambar 2.1 Model Penelitian Wang dan Kim	61
Gambar 2.2 Model Penelitian Al-Dweeri	61
Gambar 2.3 Model Penelitian	63
Gambar 3.1 Aplikasi Belanja Daring Shoppe	77
Gambar 3.2 Aplikasi Belanja Daring Tokopedia	80
Gambar 3.3 Aplikasi Belanja Daring Bukalapak	83
Gambar 3.4 Struktur Model	93



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 10 Negara dengan Pemakaian Internet Terbesar di Dunia	4
Tabel 3.1 Profil Responden	74
Tabel 3.2 Hasil Uji KMO dan Bartlett's Test	89
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	90
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	92
Tabel 3.5 Kriteria Godness of Fit	97
Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas	100
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif	102
Tabel 4.3 Hasil Pengujian Ketepatan Model	103
Tabel 4.4 Matriks Korelasi	105
Tabel 4.5 Hasil Analisis Model Struktural Menggunakan SEM	106
Tabel 4.6 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	131