

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Tinjauan Pustaka	6
F. Landasan Teori	18
G. Hubungan Antar Variabel	19
H. Kerangka Penelitian	20
I. Hipotesis.....	21
BAB II METODE PENELITIAN.....	23
A. Desain Penelitian.....	23
B. Definisi Operasional Variabel	23

C. Tempat dan Waktu Penelitian.....	26
D. Subjek Penelitian.....	26
E. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	29
F. Skala Pengukuran.....	29
G. Instrumen Penelitian.....	29
H. Uji Instrumen Penelitian	32
I. Teknik Analisis Data	36
J. Etika Penelitian	50
K. Prosedur Jalannya Penelitian.....	50
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	53
A. Karakteristik Sosiodemografi Responden.....	53
B. Gambaran Riwayat Pembelian Responden di Sociolla.....	56
C. Analisis Deskriptif Variabel	57
D. Analisis Regresi Linier Berganda	64
E. Analisis Regresi Linier Sederhana	72
F. Analisis Jalur.....	75
G. Keterbatasan Penelitian	85
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel I. Definisi Operasional Variabel	24
Tabel II. Skala Likert.....	29
Tabel III. Bentuk Pertanyaan Kuesioner dalam Penelitian Terdahulu	30
Tabel IV. Riwayat Pembelian di Sociolla.....	33
Tabel V. Hasil Uji Validitas	34
Tabel VI. Kriteria Reliabilitas Berdasarkan Nilai <i>Alpha</i>	35
Tabel VII. Hasil Uji Reliabilitas.....	35
Tabel VIII. Keterangan Jawaban Responden	37
Tabel IX. Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan Regresi Berganda	40
Tabel X. Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Regresi Berganda.....	40
Tabel XI. Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Regresi Sederhana	42
Tabel IX. Hasil Uji Multikolinieritas Persamaan Sub Struktural.....	45
Tabel XIII. Hasil Uji Heteroskedastisitas Persamaan Struktural	45
Tabel XIV. Gambaran Karakteristik Sosiodemografi Responden.....	53
Tabel XV. Gambaran Riwayat Pembelian Responden di Sociolla.....	56
Tabel XVI. Jawaban Responden Mengenai <i>Channel-service Configuration</i>	58
Tabel XVII. Jawaban Responden Mengenai <i>Interaction Consistency</i>	59
Tabel XVIII. Jawaban Responden Mengenai <i>Assurance Quality</i>	61
Tabel XIX. Jawaban Responden Mengenai <i>Customer Engagement</i>	62
Tabel XX. Jawaban Responden Mengenai <i>Customer Loyalty</i>	63
Tabel XXI. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	64
Tabel XXII. Hasil Uji T Regresi Linier Berganda	66

Tabel XXIII. Hasil Uji F Regresi Linier Berganda	71
Tabel XXIV. Hasil Uji Koefisien Determinasi Regresi Linier Berganda.....	71
Tabel XXV. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	72
Tabel XXVI. Hasil Uji T Regresi Linier Sederhana	73
Tabel XXVII. Hasil Uji Koefisien Determinasi Regresi Linier Sederhana	75
Tabel XXVIII. Hasil Uji Analisis Jalur Persamaan I	75
Tabel XXIX. Hasil Uji Analisis Jalur Persamaan II.....	77
Tabel XXX. Hasil Uji Sobel.....	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Logo Sociolla	6
Gambar 2. Tampilan <i>Website</i> Sociolla	8
Gambar 3. Kerangka Konsep Penelitian	21
Gambar 4. Diagram Jalur	43
Gambar 5. Diagram Koefisien Jalur.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar <i>Ethical Clearance</i>	95
Lampiran 2. Lembar <i>Informed Consent</i>	96
Lampiran 3. Lembar Kuesioner	98
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas.....	104
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas	107
Lampiran 6. Hasil Uji Asumsi Klasik	108
Lampiran 7. Hasil Analisis Deskriptif.....	111
Lampiran 8. Hasil Analisis Regresi.....	113