

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Pertanyaan Penelitian	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Lingkup Penelitian	17
BAB II.....	19
LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	19
2.1 Model Kognitif, Afektif, dan Perilaku.....	19
2.2 Teori Nilai Konsumsi.....	20
2.3 Kepuasan	23
2.4 Loyalitas	24
2.5 Daya Tarik Merek Alternatif.....	25
2.6 Pengaruh Nilai Fungsional pada Kepuasan	26
2.7 Pengaruh Nilai Sosial pada Kepuasan.....	29
2.8 Pengaruh Nilai Emosional pada Kepuasan.....	31
2.9 Pengaruh Nilai Epistemik pada Kepuasan	33
2.10 Pengaruh Nilai Moneter pada Kepuasan	36
2.11 Pengaruh Kepuasan pada Loyalitas	38
2.12 Pengaruh Daya Tarik Merek Alternatif sebagai Moderator antara Kepuasan dan Loyalitas	40
2.13 Model dan Uraian Teoritis.....	44
BAB III	47

METODE PENELITIAN	47
3.1 Pendekatan Penelitian.....	47
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	48
3.2.1 Nilai Fungsional	48
3.2.2 Nilai Sosial.....	49
3.2.3 Nilai Emosional	50
3.2.4 Nilai Epistemik	51
3.2.5 Nilai Moneter	51
3.2.6 Kepuasan.....	52
3.2.7 Loyalitas.....	53
3.2.8 Daya Tarik Merek Alternatif.....	54
3.3 Desain Pengambilan Sampel.....	55
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel	55
3.3.2 Populasi dan Unit Sampel.....	55
3.3.3 Ukuran Sampel	56
3.3.4 Daerah Sebaran Kuesioner.....	56
3.4 Skema Penyebaran Kuesioner.....	57
3.5 Profil Responden.....	57
3.6 Obyek Penelitian	60
3.7 Metode Pengumpulan Data	63
3.8 Instrumen Penelitian.....	63
3.9 Metode Analisis Data	65
3.9.1. Evaluasi Model Pengukuran	65
3.9.2 Evaluasi Model Struktural	67
3.9.3 Ketepatan Model (Model Fit)	68
3.9.4 Pengujian Hipotesis	69
3.9.5 Pengujian Efek Moderasi.....	70
BAB IV	71
ANALISIS DATA	71
4.1 Kualitas Data Riset.....	71
4.1.1 Statistik Deskriptif.....	71
4.1.2 Matriks Korelasi	73
4.2 Evaluasi Model Pengukuran.....	74
4.2.1 Uji Reliabilitas	74
4.2.2 Uji Validitas Konvergen.....	75
4.2.3 Uji Validitas Diskriminan	77

4.3 Evaluasi Model Struktural.....	79
4.3.1 <i>R-square</i>	79
4.3.2 <i>F-Square</i>	80
4.4. Uji Kecocokan Model (<i>Goodness of Fit</i>)	81
4.4.1. Model Fit Summary	81
4.5 Pengujian Hipotesis	82
4.5.1 Pengujian Hipotesis Pertama	83
4.5.2 Pengujian Hipotesis Kedua	86
4.5.3 Pengujian Hipotesis Ketiga.....	89
4.5.4 Pengujian Hipotesis Keempat.....	93
4.5.5 Pengujian Hipotesis Kelima.....	96
4.5.6 Pengujian Hipotesis Keenam	99
4.5.7 Pengujian Hipotesis Ketujuh	102
4.6 Ringkasan Pengujian Hipotesis	105
BAB V.....	108
KESIMPULAN.....	108
5.1. Kesimpulan.....	108
5.2. Implikasi Manajerial.....	110
5.3 Keterbatasan Riset.....	115
5.4 Arah Riset Mendatang	117
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN.....	122
Lampiran 1 Kuesioner Riset.....	122
Lampiran 2 Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif.....	128
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas	129
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Konvergen (<i>Outer Loading</i>).....	129
Lampiran 5 Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker)	130
Lampiran 6 Hasil <i>R-square</i> and <i>F-square</i>	130
Lampiran 7 Hasil Model Fit.....	130
Lampiran 8 Hasil Path Coefficient.....	131
Lampiran 9 Gambar Model Riset.....	131

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Metode Pembayaran yang Biasa Digunakan Responden untuk Belanja Online (Maret-April 2024).....	1
Tabel 1.2 Survei Pengguna Dompot Digital di Indonesia	2
Tabel 3.1 Profil Responden	57
Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Statistik Deskriptif.....	72
Tabel 4.2 Matriks Korelasi Antar Variabel.....	74
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	75
Tabel 4. 4 Hasil Uji Loading Factor	75
Tabel 4. 5 Average Variance Extracted.....	76
Tabel 4.6 Hasil Uji Nilai akar kuadrat AVE untuk <i>Fornell Larcker</i>	78
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan R-Square	79
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan <i>F-Square</i>	80
Tabel 4. 9 Model Fit Summary	81
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan Path Coefficients.....	82
Tabel 4. 11 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis.....	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	44
Gambar 3.1 Tampilan Aplikasi DANA	61
Gambar 4. 1 Koefisien Jalur (Bootstrapping)	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Riset.....	122
Lampiran 2 Hasil Uji Reliabilitas	129
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Konvergen (<i>Outer Loading</i>).....	129
Lampiran 4 Uji Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker)	130
Lampiran 5 Hasil <i>R-square</i> and <i>F-square</i>	130
Lampiran 6 Hasil Model Fit.....	130
Lampiran 7 Hasil Path Coefficient.....	131
Lampiran 8 Gambar Model Riset.....	131