

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	v
Daftar Tabel	vii
Daftar Gambar	viii
Daftar Lampiran	ix
Abstrak	x
<i>Abstract</i>	xi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Penelitian	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Kontribusi Penelitian	6
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	7
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS...	9
2.1. Landasan Teori	9
2.1.1. Teori Pemasaran Hubungan (<i>Relationship Marketing Theory</i>)....	9
2.1.2. Teori Pengaruh Sosial (<i>Social Influence Theory</i>)	10
2.1.3. Kepuasan dalam Program Loyalitas	11
2.1.4. Kepercayaan dalam Program Loyalitas	12
2.1.5. Komitmen untuk Menggunakan Aplikasi Belanja Seluler	12
2.1.6. Loyalitas untuk Menggunakan Aplikasi Belanja Seluler	13
2.1.7. Program Loyalitas	14
2.2. Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis	14
2.2.1. Kepuasan dalam Program Loyalitas dan Komitmen untuk Menggunakan Aplikasi Belanja Seluler	14
2.2.2. Kepercayaan dalam Program Loyalitas dan Komitmen untuk Menggunakan Aplikasi Belanja Seluler	15
2.2.3. Komitmen dan Loyalitas untuk Menggunakan Aplikasi Belanja Seluler	16
2.2.4. Identitas Pengguna	17
2.2.5. Internalisasi Pengguna	19
2.2.6. Identifikasi, Internalisasi, dan Kepatuhan Pengguna	19
2.2.7. Terapi Perilaku Kognitif	21

BAB III. METODA PENELITIAN	23
3.1. Desain Penelitian	23
3.2. Defisini Operasional Variabel	23
3.3. Populasi dan Sampel	24
3.4. Instrumen Penelitian dan Eksperimen Semu.....	24
3.5. Teknik Pengumpulan Data	27
3.6. Teknik Analisis Data	28
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1. Deskripsi Data	29
4.1.1. Demografi Responden	29
4.1.2. Statistik Deskriptif	30
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas	30
4.3. Analisis <i>Structural Equation Models</i> (SEM)	32
4.3.1. Uji Kesesuaian Model	32
4.3.2. Uji Kausalitas	33
4.4. Pembahasan	36
4.4.1. Hubungan Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen, dan Loyalitas Pengguna untuk Menggunakan Aplikasi Belanja Seluler	36
4.4.2. Hubungan Kepuasan dan Kepercayaan dalam Program Loyalitas Terhadap Identifikasi dan Internalisasi Penguna.....	37
4.4.3. Hubungan Identifikasi, Internalisasi, dan Kepatuhan Pengguna Terhadap Loyalitas untuk Menggunakan Aplikasi Belanja Seluler	38
4.4.4. Analisis Tambahan	39
4.5. Temuan Penelitian	40
BAB V. SIMPULAN	44
5.1. Simpulan	44
5.2. Keterbatasan	45
5.3. Implikasi	45
Daftar Pustaka	47
Lampiran	52

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	23
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian	25
Tabel 4.1 Demografi Responden	29
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif	30
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	31
Tabel 4.4 Hasil Uji Kesesuaian Model	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Kausalitas	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian 1	17
Gambar 2.2 Model Penelitian 2	21
Gambar 2.3 Model Penelitian 3	22
Gambar 4.1 Hasil Uji Kausalitas	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	52
Lampiran 2 Uji Reliabilitas dan Validitas	60
Lampiran 3 Uji Kesesuaian Model	65
Lampiran 4 Uji Kausalitas	69