

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	IV
DAFTAR ISI.....	VI
DAFTAR TABEL.....	VIII
DAFTAR GAMBAR	IX
DAFTAR LAMPIRAN.....	X
ABSTRAK.....	XI
ABSTRACT.....	XII
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.3 PERTANYAAN PENELITIAN.....	8
1.4 TUJUAN PENELITIAN.....	8
1.5 MANFAAT PENELITIAN.....	9
1.6 LINGKUP PENELITIAN.....	9
1.7 SISTEMATIKA PENULISAN.....	10
BAB II.....	12
LANDASAN TEORI.....	12
2.1 BELANJA DARING DI INDONESIA.....	12
2.2 KETERIKATAN PELANGGAN.....	13
2.3 KEPUASAN PELANGGAN.....	14
2.4 KEGUNAAN.....	16
2.5 KENYAMANAN BERBELANJA.....	17
2.6 KESETIAAN PELANGGAN.....	18
2.7 KAJIAN PENELITIAN TERDAHULU.....	19
2.8 PERUMUSAN HIPOTESIS.....	23
2.8.1 Pengaruh Keterikatan Pelanggan pada Kesetiaan Pelanggan.....	23
2.8.2 Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Kesetiaan Pelanggan.....	24
2.8.3 Pengaruh Kegunaan pada Kesetiaan Pelanggan.....	25
2.8.4 Pengaruh Kenyamanan Berbelanja pada Kesetiaan Pelanggan.....	26
2.9 MODEL PENELITIAN.....	27
BAB III.....	28
METODA PENELITIAN.....	28
3.1 DESAIN PENELITIAN.....	28
3.2 DEFINISI OPERASIONAL.....	28
3.3 METODE PENGUMPULAN DATA.....	31
3.4 METODA ANALISIS DATA.....	32

3.4.1 Uji Validitas	32
3.4.2 Uji Reliabilitas	34
3.4.3 Uji Multikolonearitas.....	34
3.4.4 Regresi Linier	35
3.4.5 Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV	37
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 PROFIL ZALORA	37
4.2 PENGUMPULAN DATA	38
4.3 PROFIL RESPONDEN	38
4.4 HASIL UJI INSTRUMEN.....	41
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	41
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	42
4.5 HASIL ANALISIS DATA	44
4.5.1 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.....	44
4.6 UJI MULTIKOLINEARITAS.....	46
4.7 HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS.....	47
BAB V	54
SIMPULAN	54
5.1 SIMPULAN	54
5.2 IMPLIKASI MANAJERIAL.....	56
5.3 KETERBATASAN PENELITIAN	57
5.4 SARAN	58
LAMPIRAN	64