

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1.    Visi dan Misi Bukalapak.....	2
1.1.2.    Tampilan Website Bukalapak .....	2
1.2.    Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3.    Rumusan Masalah .....	9
1.4.    Pertanyaan Penelitian .....	10
1.5.    Tujuan Penelitian.....	11
1.6.    Manfaat Penelitian.....	12
1.7.    Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
2.1.    Tinjauan Pustaka .....	15
2.1.1.    Manajemen Operasi ( <i>Operation Management</i> ) .....	15
2.1.2.    Sepuluh keputusan Manajemen Operasi Strategis .....	15
2.1.3.    Kualitas ( <i>Quality</i> ).....	17
2.1.4.    Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	17
2.1.5.    Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-service Quality</i> ) .....	18
2.1.6.    Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	19
2.1.7.    Komplain Pelanggan ( <i>Customer Complaints</i> ) .....	19
2.1.8.    Loyalitas Pelanggan ( <i>Customer Loyalty</i> ).....	20
2.2.    Penelitian Terdahulu.....	21

2.2.1.	Sintesa Penelitian .....	36
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	36
2.4.	Hipotesis Penelitian .....	39
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1.	Jenis Penelitian .....	45
3.2.	Jenis Variabel dan Skala Pengukuran .....	46
3.2.1.	Jenis Variabel .....	46
3.2.2.	Skala Pengukuran.....	47
3.3.	Operasional Variabel .....	48
3.4.	Tahapan Penelitian .....	59
3.5.	Populasi dan Sampel .....	60
3.5.1.	Populasi .....	60
3.5.2.	Sampel.....	60
3.6.	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	62
3.7.	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	63
3.7.1.	Uji Validitas .....	63
3.7.2.	Uji Reliabilitas .....	65
3.8.	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	67
3.8.1.	Analisis Data <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	67
3.8.2.	Pengujian Hipotesis.....	70
3.8.3.	<i>Importance and Performance Matrix Analysis</i> (IPMA) .....	71
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>73</b>
4.1.	Karakteristik Responden .....	73
4.1.1.	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	73
4.1.2.	Karakteristik Berdasarkan Umur.....	74
4.1.3.	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	74
4.1.4.	Karakteristik Berdasarkan Status Pekerjaan .....	75
4.1.5.	Karakteristik Berdasarkan Asal Daerah.....	75
4.1.6.	Karakteristik Berdsarkan Penghasilan .....	76
4.1.7.	Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Pembelian .....	77
4.2.	Hasil Analisis <i>Partial Least Squares</i> .....	77
4.2.1.	Uji Normalitas Data .....	77

4.2.2.	Hasil Uji Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	79
4.2.2.1.	<i>Convergent Validity</i> .....	79
4.2.2.2.	<i>Discriminant Validity</i> .....	83
4.2.2.3.	<i>Composite Reliability</i> .....	85
4.2.3.	Hasil Uji Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	87
4.2.3.1.	Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	87
4.2.3.2.	Uji <i>Predictive Relevance</i> (Q) .....	88
4.2.3.3.	Uji <i>Effect Size</i> ( $f^2$ ) .....	90
4.2.4.	Uji Hipotesis ( <i>Bootstrapping</i> ).....	90
4.2.5.	<i>Importance and Performance Matrix Analysis</i> (IPMA) .....	92
4.2.6.	Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	95
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>102</b>
5.1.	Kesimpulan.....	102
5.2.	Saran .....	104
5.2.1.	Aspek Praktis .....	104
5.2.2.	Aspek Teoritis .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>105</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>113</b>