

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN PENGESAHAN.....   | i    |
| HALAMAN PERNYATAAN.....   | ii   |
| KATA PENGANTAR.....   | iii  |
| ABSTRAK .....   | v    |
| ABSTRACT .....  | vii  |
| DAFTAR ISI .....  | ix   |
| DAFTAR TABEL .....  | xiii |
| DAFTAR GAMBAR.....  | xv   |
| BAB I PENDAHULUAN.....  | 1    |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....   | 1    |
| 1.1.1 M-Commerce.....   | 1    |
| 1.1.2 Profil Perusahaan .....   | 3    |
| 1.1.3 Visi dan Misi.....  | 5    |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian .....   | 5    |
| 1.3 Perumusan Masalah.....  | 25   |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....  | 27   |
| 1.5 Manfaat Penelitian .....  | 27   |
| 1.5.1 Aspek Akademis .....  | 27   |
| 1.5.2 Aspek Praktis.....  | 28   |
| 1.6 Sistematika Penelitian Tugas Akhir .....  | 28   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....  | 30   |
| 2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....   | 30   |
| 2.1.1 <i>Mobile Commerce (M-Commerce)</i> .....   | 30   |
| 2.1.2 <i>Mobile Shopping Service Quality (MS-SQ)</i> .....  | 31   |
| 2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i> .....  | 32   |
| 2.1.4 <i>Customer Loyalty</i> .....   | 34   |
| 2.1.5 Penelitian Terdahulu .....  | 36   |
| 2.2 Research Development.....   | 46   |
| 2.2.1 Pengaruh <i>mobile shopping service quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> ..... | 46   |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.2.2 Pengaruh mobile shopping service quality terhadap customer loyalty .....     | 46        |
| 2.2.3 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> ..... | 47        |
| 2.3 Kerangka Penelitian.....   | 48        |
| 2.4 Hipotesis .....  | 49        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>51</b> |
| 3.1 Jenis Penelitian .....   | 51        |
| 3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....                                 | 54        |
| 3.2.1 Jenis Variabel .....   | 54        |
| 3.2.2 Operasional Variabel.....  | 54        |
| 3.2.3 Skala Pengukuran.....  | 58        |
| 3.3 Tahapan Penelitian .....   | 59        |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....  | 61        |
| 3.4.1 Populasi.....  | 61        |
| 3.4.2 Sampel.....  | 62        |
| 3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....   | 63        |
| 3.5.1 Teknik Pengumpulan Data.....   | 63        |
| 3.5.2 Sumber Data.....   | 64        |
| 3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....   | 65        |
| 3.6.1 Uji Validitas .....  | 65        |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas.....  | 67        |
| 3.6.3 Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit) .....                                  | 68        |
| 3.6.4 Uji Signifikan Probability .....   | 71        |
| 3.6.5 Uji Korelasi dan Validitas Deskriminan .....                                 | 72        |
| 3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....                             | 72        |
| 3.7.1 Teknik Analisis Data .....   | 72        |
| 3.7.2 Analisis Deskriptif.....   | 73        |
| 3.7.3 Structural Equation Model (SEM).....   | 75        |
| 3.8 Uji Hipotesis .....  | 76        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                | <b>79</b> |
| 4.1 Karakteristik Penelitian.....  | 79        |
| 4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....                                | 80        |

|                                  |   |     |
|----------------------------------|---|-----|
| 4.1.2                            | Karakteristik Berdasarkan Jenis Usia.....                                   | 80  |
| 4.1.3                            | Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                         | 81  |
| 4.1.4                            | Karakteristik Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....                              | 82  |
| 4.1.5                            | karakteristik Berdasarkan Penghasilan .....                                 | 83  |
| 4.2                              | Hasil Penelitian .....  | 83  |
| 4.2.1                            | Analisis Deskriptif.....  | 84  |
| 4.2.2                            | Analisis Outer Model (Measurement Model) .....                              | 84  |
| 4.2.3                            | Analisis Data Penelitian.....   | 94  |
| 4.2.4                            | Confirmatory Factor Analysis .....  | 95  |
| 4.2.5                            | Uji Validitas dan Reliabilitas .....  | 98  |
| 4.2.6                            | Uji Signifikan.....   | 100 |
| 4.2.7                            | Uji Korelasi dan Validitas Diskriminan.....                                 | 102 |
| 4.2.8                            | Koefisien Determinasi.....  | 103 |
| 4.3                              | Uji Structural Equation Model (SEM).....                                    | 105 |
| 4.4                              | Uji Hipotesis.....  | 108 |
| 4.4.1                            | Uji H1: Pengaruh Positif Signifikan antara MS-SQ dan CS.....                | 108 |
| 4.4.2                            | Uji H2: Pengaruh Positif Signifikan antara MS-SQ dan CL .....               | 108 |
| 4.4.3                            | Uji H3: Pengaruh Positif Signifikan antara CS dan CL .....                  | 108 |
| 4.4.4                            | Uji H1a: Pengaruh Positif Signifikan antara EF, FU, RE, CC, dan CS<br>..... | 109 |
| 4.4.5                            | Uji H2a: Pengaruh Positif Signifikan antara EF, FU, RE, CC, dan CL<br>..... | 109 |
| 4.5                              | Pembahasan Hasil Penelitian .....   | 109 |
| 4.5.1                            | Uji H1: Pengaruh Positif Signifikan antara MS-SQ dan CS.....                | 109 |
| 4.5.2                            | Uji H2: Pengaruh Positif Signifikan antara MS-SQ dan CL .....               | 110 |
| 4.5.3                            | Uji H3: Pengaruh Positif Signifikan antara CS dan CL .....                  | 110 |
| 4.5.4                            | Uji H1a: Pengaruh Positif Signifikan antara EF, FU, RE, CC dan CS<br>.....  | 110 |
| 4.5.5                            | Uji H2a: Pengaruh Positif Signifikan antara EF, FU, RE, CC dan CS<br>.....  | 111 |
| 4.6                              | Pembahasan Hasil Terkait Teori .....  | 111 |
| 4.7                              | Implementasi Manajerial.....  | 114 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN ..... |   | 116 |

|                                   |            |
|-----------------------------------|------------|
| <b>5.1 Kesimpulan .....</b>       | <b>116</b> |
| <b>5.2 Saran.....</b>             | <b>117</b> |
| <b>5.2.1 Saran Praktis.....</b>   | <b>117</b> |
| <b>5.2.2 Saran Teoritis .....</b> | <b>118</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>        | <b>120</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>              | <b>124</b> |