

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Lazada	2
1.1.3 Tampilan <i>Website</i> Lazada	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Pertanyaan Penelitian	12
1.5 Tujuan Penelitian	13
1.6 Manfaat Penelitian	13
1.6.1 Aspek Teoritis	13
1.7 Aspek Praktis	14
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16

2.1 Tinjauan Pustaka	16
2.1.1 Manajemen Operasi	16
2.1.2 Kualitas (<i>Quality</i>).....	16
2.1.3 Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	17
2.1.4 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>).....	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>)	21
2.1.6 Keluhan Pelanggan (<i>Customer Complain</i>).....	23
2.1.7 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	24
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	38
2.4 Hubungan Antar Variabel	41
2.4.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	41
2.4.2 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> dan <i>Customer Complain</i>	42
2.4.3 Pengaruh <i>Customer Complain</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	43
2.4.4 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i>	44
2.4.5 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Complain</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i>	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Jenis Penelitian.....	46
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	47
3.2.1 Operasional Variabel.....	47
3.2.2 Skala Pengukuran.....	53
3.3 Tahapan Penelitian	53

3.4 Populasi dan Sampel	56
3.4.1 Populasi	56
3.4.2 Sampel.....	56
3.5 Teknik Pengumpulan Data	61
3.5.1 Data Primer (kuisisioner).....	62
3.5.2 Data Sekunder (Literatur <i>Sumber Pustaka</i>).....	62
3.6 Uji Validitas dan <i>Reliability</i>	63
3.6.1 Uji Validitas	63
3.6.2 Uji Reliabilitas	69
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	71
3.7.1 Analisis Data <i>Partial Least Square (PLS)</i>	71
3.7.2 Pengujian Hipotesis.....	73
3.7.3 <i>Importance and Performance Matrix Analysis (IPMA)</i>	74
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	79
4.1 Karakteristik Responden	79
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Transaksi Melalui Website <i>E-commerce</i> Lazada Minimal 3 Kali	80
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	81
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	82
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	82
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Provinsi	83
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	85
4.1.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian	86

4.2 Hasil Penelitian	87
4.2.1 Analisis Deskriptif	87
4.3 Analisis Partial Least Square	93
4.3.1 Uji Normalitas Data	93
4.3.2 Evaluasi <i>Outer Model</i>	95
4.3.3 Evaluasi <i>Inner Model</i>	102
4.3.4 Uji Hipotesis (<i>Bootsrapping</i>)	106
4.3.5 <i>Importance and Performance Matrix Analysis</i>	108
4.3.6 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	111
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	120
5.1. Kesimpulan	120
5.2. Saran.....	122
5.2.1. Aspek Praktis	122
5.2.2. Aspek Teoritis	123
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN.....	135