

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	14
C. Batasan Masalah	15
D. Tujuan Penelitian	16
E. Manfaat Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Landasan Teori.....	18
B. Penelitian Terdahulu	35
C. Model dan Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS.....	53
A. Metode Penelitian	53
B. Metode Analisis	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	76
A. Hasil Penelitian	76

B. Pembahasan.....	113
BAB V PENUTUP.....	121
A. Kesimpulan	121
B. Saran	122
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Global Tokopedia pada Kuartal IV 2024.....	5
Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Pendahuluan.....	6
Tabel 1.3 Frekuensi Keluhan Berdasarkan Variabel Penelitian.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	43
Tabel 3.1 Skala Likert untuk Kuesioner	58
Tabel 3.2 Definisi Konseptual dan Operasional	62
Tabel 3.3 Desain Kuesioner	64
Tabel 4.1 Karakteristik Berdasarkan Usia	76
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	77
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Status Pernikahan	77
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir	78
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Pribadi per Bulan	80
Tabel 4.6 Karakteristik Berdasarkan Lama Menggunakan Tokopedia.....	80
Tabel 4.7 Karakteristik Berdasarkan Frekuensi Transaksi Tokopedia (3 Bulan Terakhir).....	81
Tabel 4.8 Karakteristik Berdasarkan Produk yang Paling Sering Dibeli.....	82
Tabel 4.9 Karakteristik Berdasarkan Metode Pembayaran yang Paling Sering Digunakan.....	82
Tabel 4.10 Karakteristik Berdasarkan Kepemilikan Akun E-commerce Lainnya	83
Tabel 4.11 Penilaian Berdasarkan Rentang Skala.....	84
Tabel 4.12 Deskripsi Jawaban Variabel Pemasaran Media Sosial	85
Tabel 4.13 Deskripsi Jawaban Variabel Kecerdasan Buatan	87
Tabel 4.14 Deskripsi Jawaban Variabel Citra Merek	88
Tabel 4.15 Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Layanan Elektronik.....	90
Tabel 4.16 Deskripsi Jawaban Variabel Loyalitas Pelanggan	91
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Instrumen	93
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Instrumen	95
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas	97
Tabel 4.20 Hasil Uji Normalitas	97

Tabel 4.21 Hasil Uji Multikolinieritas	98
Tabel 4.22 Hasil Uji Heteroskedastisitas	99
Tabel 4.23 Hasil Uji Linearitas	99
Tabel 4.24 Estimasi Kontribusi Langsung dan Tidak Langsung	104
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi	107
Tabel 4.26 Hasil Uji t	109
Tabel 4.27 Hasil Uji F	111



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Kunjungan Situs E-commerce Indonesia (Desember 2024)...	3
Gambar 1.2 Preferensi Penggunaan Marketplace di Purwokerto	9
Gambar 2.1 Model Penelitian	52
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur.....	73
Gambar 4.1 Model Analisis Jalur.....	100



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 2. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 3. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 4. Tanggapan Responden pada Google Form
- Lampiran 5. Tabulasi Data Kuesioner
- Lampiran 6. Hasil Uji Validitas (Output SPSS)
- Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas (Output SPSS)
- Lampiran 8. Hasil Uji Normalitas (Output SPSS)
- Lampiran 9. Hasil Uji Multikolinearitas (Output SPSS)
- Lampiran 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Output SPSS)
- Lampiran 11. Hasil Uji Linearitas (Output SPSS)
- Lampiran 12. Hasil Uji Koefisien Determinasi (Output SPSS)
- Lampiran 13. Hasil Uji F Simultan (Output SPSS)
- Lampiran 14. Hasil Uji t Parsial (Output SPSS)
- Lampiran 15. Hasil Uji Korelasi Pearson antar Variabel (Output SPSS)
- Lampiran 16. Tabel-r (Output SPSS)
- Lampiran 17. Tabel-t (Output SPSS)
- Lampiran 18. Tabel-f (Output SPSS)