

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian .....	10
E. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Penelitian Terdahulu .....	20
C. Model dan Hipotesis Penelitian .....	32
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS.....	38
A. Metode Penelitian .....	38
B. Metode Analisis .....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Hasil Penelitian .....	58
B. Pembahasan.....	84

BAB V PENUTUP.....	93
A. Kesimpulan .....	93
B. Saran .....	94
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

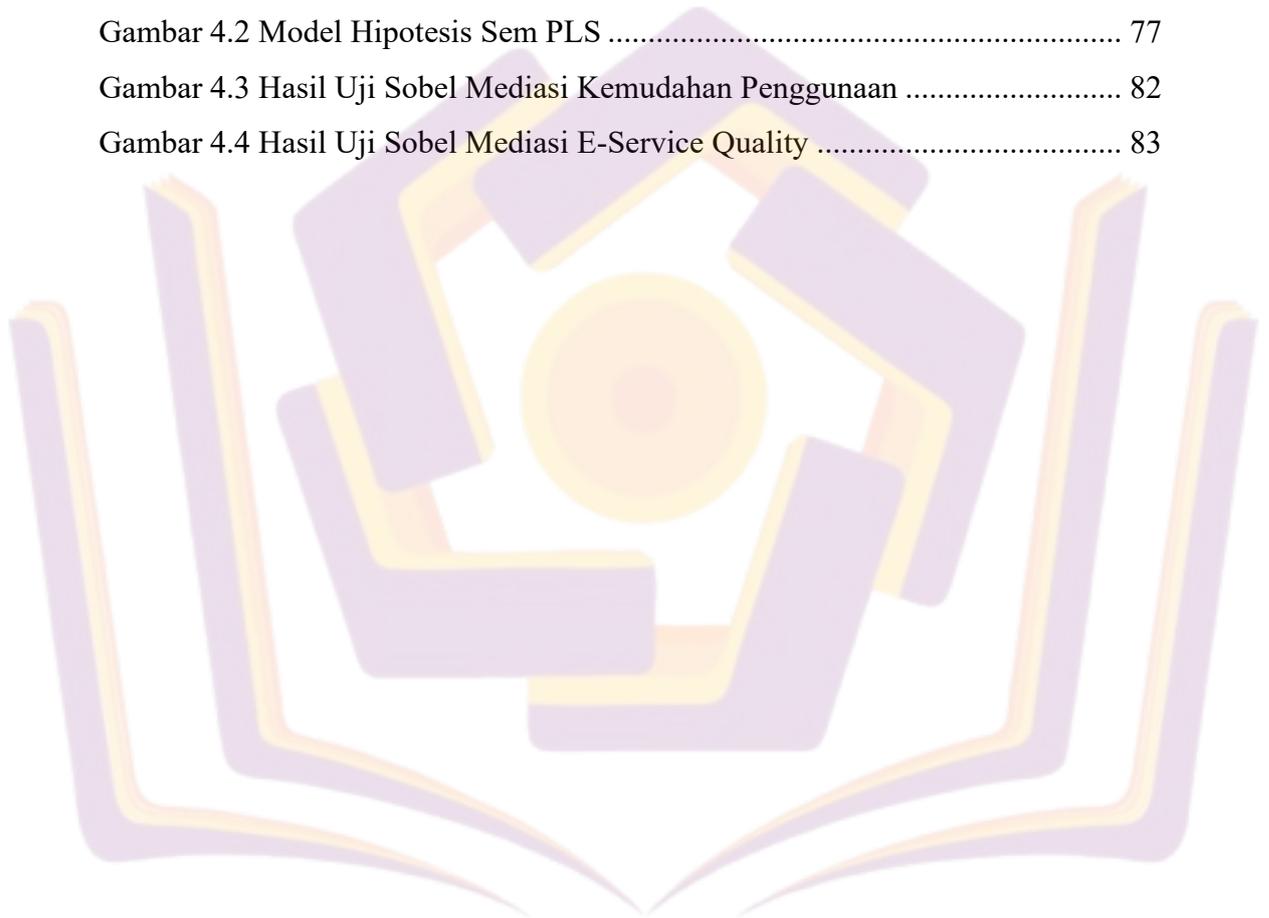


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra-Survei .....	5
Tabel 2.1 Hasil Review Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert.....	43
Tabel 3.2 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	44
Tabel 3.3 Desain Kuesioner .....	46
Tabel 4.1 Program Studi Responden.....	59
Tabel 4.2 Tahun Angkatan Responden .....	60
Tabel 4.3 Pengguna Aplikasi Shopee Mahasiswa.....	61
Tabel 4.4 Tingkat Transaksi di Shopee.....	61
Tabel 4.5 Distribusi Variabel Loyalitas Konsumen.....	62
Tabel 4.6 Distribusi Variabel Kemudahan Penggunaan .....	64
Tabel 4.7 Distribusi Variabel E-Service Quality .....	66
Tabel 4.8 Distribusi Variabel Kepuasan Konsumen .....	67
Tabel 4.9 Uji Validitas terhadap 30 Responden .....	68
Tabel 4.10 Uji Validitas .....	69
Tabel 4.10 Uji Validitas (Lanjutan) .....	70
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas .....	70
Tabel 4.12 Convergent Validity .....	72
Tabel 4.13 Convergent Validity Setelah di Eliminasi.....	73
Tabel 4.14 Discriminant Validity.....	74
Tabel 4.15 Composite Reliability .....	76
Tabel 4.16 R-Square.....	77
Tabel 4.17 Quality Index.....	79
Tabel 4.18 Hasil Uji Bootsraping.....	80
Tabel 4.19 Hasil Hipotesis .....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengunjung Shopee di Indonesia.....	3
Gambar 2.1 Model Penelitian TAM.....	13
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	32
Gambar 4.1 Model Sem PLS .....	71
Gambar 4.2 Model Hipotesis Sem PLS .....	77
Gambar 4.3 Hasil Uji Sobel Mediasi Kemudahan Penggunaan .....	82
Gambar 4.4 Hasil Uji Sobel Mediasi E-Service Quality .....	83



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 2. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 3. Izin Penelitian
- Lampiran 4. Penyebaran Hasil Pra-Survei
- Lampiran 5. Kuesioner Pernyataan
- Lampiran 6. Tabulasi Data
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 9. Sem-PLS Construct Realibility and Validity
- Lampiran 10. Sem-PLS Discriminant Validity
- Lampiran 11. Sem-PLS R-Square
- Lampiran 12. Uji Hipotesis
- Lampiran 13. Bukti Penyebaran Kuesioner