

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	i
PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
BAB I .....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	11
TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1 Landasan Teori .....	11
2.1.1 Pemasaran <i>Online (E-Commerce)</i> .....	11
2.1.2 Situs Belanja Online B2C Zalora .....	13
2.1.3 Persepsi Keamanan ( <i>Perceived Security</i> ).....	14
2.1.4 Pengalaman ( <i>Experience</i> ).....	15
2.1.5 Keanekaragaman Produk ( <i>Product Differentiation</i> ) .....	16
2.1.6 Kepercayaan ( <i>Trust</i> ) .....	17
2.1.7 Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> ).....	18
2.1.8 Loyalitas ( <i>Loyalty</i> ) .....	19
2.2 Penguat Hubungan Antar Variabel.....	20
2.2.1 Pengaruh persepsi keamanan ( <i>percieved security</i> ) terhadap kepercayaan ( <i>trust</i> ) .....	20
2.2.2 Pengaruh persepsi keamanan ( <i>perceived security</i> ) terhadap kepuasan ( <i>satisfaction</i> ).....	20
2.2.3 Pengaruh pengalaman ( <i>experience</i> ) terhadap kepercayaan ( <i>trust</i> ).....	21
2.2.4 Pengaruh pengalaman ( <i>experience</i> ) terhadap kepuasan ( <i>satisfaction</i> ).....	21

2.2.5 Pengaruh keanekaragaman produk ( <i>product differentiation</i> ) terhadap kepercayaan ( <i>trust</i> ) .....	22
2.2.6 Pengaruh keanekaragaman produk ( <i>product differentiation</i> ) terhadap kepuasan ( <i>satisfaction</i> ) .....	22
2.2.7 Pengaruh kepercayaan ( <i>trust</i> ) terhadap loyalitas ( <i>loyalty</i> ) .....	22
2.2.8 Pengaruh kepuasan ( <i>satisfaction</i> ) terhadap loyalitas ( <i>loyalty</i> ) .....	23
2.3 Penelitian Terdahulu.....	23
2.4 Hipotesis.....	28
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	29
<b>BAB III .....</b>	<b>30</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.1.1 Variabel Penelitian .....	30
3.1.2 Definisi Operasional .....	31
3.2 Definisi Operasional Variabel .....	35
3.3 Populasi dan Sampel .....	37
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.5 Metode Analisis.....	40
3.5.1 Membuat model SEM berdasarkan teori.....	41
3.5.2 Membuat <i>Path</i> Diagram .....	41
3.5.3 Memilih matriks <i>input</i> dan tehnik estimasi model .....	41
3.5.4 Mengidentifikasi model.....	42
3.5.5 Mengevaluasi estimasi model .....	43
3.5.6 Menguji kelayakan model .....	45
3.5.7 Melakukan interpretasi dan modifikasi model .....	46
3.6 Variabel Hipotesis dan Indikator Variabel.....	46
<b>BAB IV.....</b>	<b>47</b>
<b>HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>47</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	47
4.1.1 Zalora.....	47

4.1.2 Identitas Responden .....	48
4.2 Analisis Data .....	48
4.3 Interpretasi Hasil .....	48
BAB V .....	54
KESIMPULAN .....	54
5.1 Simpulan.....	54
5.2 Keterbatasan .....	55
5.3 Saran .....	56
5.3.1 Implikasi Kebijakan .....	56