

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan dan kegunaan Penelitian .....	10
1.3.1. Tujuan Penelitian .....	10
1.3.2. Kegunaan Penelitian .....	10
1.4 Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II</b> .....	<b>12</b>
<b>TELAAH PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1. Landasan Teori .....	12
2.1.1. Loyalitas Pelanggan .....	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3. Kualitas Produk.....	18
2.1.4. Citra Perusahaan .....	19
2.1.5. Kepuasan Pelanggan .....	20
2.2. Hubungan Antar Variabel .....	23
2.2.1. Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.2.2. Hubungan Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan.....	24
2.2.3. Hubungan Citra Perusahaan dan Kepuasan Pelanggan .....	24
2.2.4. Hubungan Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan .....	25
2.3. Penelitian Terdahulu .....	27
2.4. Kerangka Pemikiran Teoritis .....	32
2.5. Hipotesis Penelitian.....	32
<b>BAB III</b> .....	<b>34</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	34
3.1.1. Variabel Penelitian.....	34
3.1.2. Definisi Operasional Variabel .....	35
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	37
3.2.1. Populasi Penelitian.....	37

3.2.2. Sampel Penelitian .....	38
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	40
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.4.1. Kuesioner (Angket).....	41
3.4.2. Studi Kepustakaan .....	42
3.5. Metode Analisis Data .....	42
3.5.1. Pengujian Kualitas Data Penelitian.....	42
3.5.1.1 Uji Validitas Data.....	43
3.5.1.2 Uji Reliabilitas Data.....	44
3.5.2. Uji Structural Equation Modeling (SEM).....	44
<b>BAB IV .....</b>	<b>54</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1. Deskripsi Objek Penelitian .....	54
4.1.1. Gambaran Umum Toko Online Zalora.....	54
4.1.2. Gambaran Umum Responden .....	56
4.2. Hasil Analisis Data .....	57
4.2.1 Uji Kualitas Data .....	57
4.2.1.1 Uji Validitas .....	57
4.2.1.2 Uji Reliabilitas .....	59
4.3. Hasil Analisis Data SEM.....	59
4.3.1 Pengembangan Model Teoritis.....	60
4.3.2 Pengembangan Diagram Jalur.....	60
4.3.3 Mengubah Diagram Jalur ke Dalam Persamaan .....	62
4.3.3.1 Persamaan Measurement Model .....	62
4.3.4 Confirmatory Factor Analysis .....	63
4.3.4.1 Confirmatory Factor Analysis Variabel Eksogen.....	64
4.3.4.2 Confirmatory Factor Analysis Variabel Endogen .....	66
4.3.4.3 Full Structural Model.....	68
4.3.5 Evaluasi Kriteria Goodness-of-Fit .....	70
4.3.5.1 Ukuran Sampel .....	70
4.3.5.2 Uji Normalitas.....	70
4.3.5.5 Validitas .....	74
4.3.5.6 Reliabilitas .....	75
4.3.6 Interpretasi dan Modifikasi Model .....	77
4.3.7 Uji Hipotesis.....	78
4.3.8 Analisis Direct Effect, Inderect Effect dan Total Effect.....	80
4.4. Pembahasan .....	82
4.4.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	82
4.4.2 Pengaruh <i>Kualitas Produk</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	83
4.4.3 Pengaruh <i>Citra Perusahaan</i> terhadap Kepuasan Pelanggan .....	84
4.4.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	85
<b>BAB V .....</b>	<b>87</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>87</b>
5.1. Kesimpulan Hipotesis .....	87
5.2. Kesimpulan Masalah Penelitian.....	89
5.3. Implikasi Teoritis .....	91

5.4. Implikasi Manajerial .....	93
5.5. Keterbatasan Penelitian .....	96
5.6. Saran Bagi Penelitian Mendatang .....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	98
<b>LAMPIRAN</b> .....	105