



DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
1 PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	3
Tujuan Penelitian	4
Manfaat Penelitian	4
Ruang Lingkup Penelitian	5
2 TINJAUAN PUSTAKA	5
Kepuasan Konsumen <i>Online</i>	5
Loyalitas Konsumen <i>Online</i>	6
<i>Online Journey</i>	7
<i>Online Shop</i>	7
Penelitian Terdahulu	9
Kerangka Pemikiran	14
METODE	15
Lokasi dan Waktu Penelitian	15
Desain Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	15
Jumlah Sampel	15
Variabel-Variabel Penelitian	16
Teknik Pengolahan dan Analisa Data	21
4 HASIL DAN PEMBAHASAN	25
Profil Demografi Responden	25
Perilaku Belanja <i>Online</i> Responden	27
Analisis Model Persamaan Struktural (SEM)	31
Uji Validitas dan Reabilitas Tahap <i>Online Journey</i>	31
Uji Keباikāan Model Secara Keseluruhan	32
Faktor-Faktor yang Memengaruhi Tahap <i>Online Journey</i>	33
Pengaruh Tahap <i>Online Journey</i> Terhadap <i>Online Customer Satisfaction</i>	37
Pengaruh <i>Online Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Online Customer Loyalty</i>	41
Analisis Signifikansi <i>Online Journey</i> , <i>Online Customer Satisfaction</i> , dan <i>Online Customer Loyalty</i>	42
Implikasi Manajerial	43
5 SIMPULAN DAN SARAN	46
Simpulan	46
Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	52
RIWAYAT HIDUP	77

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik IPB, tahun 2016



SB-IPB
Sekolah Bisnis - Institut Pertanian Bogor

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.



DAFTAR TABEL

1	Sepuluh <i>online shop</i> paling banyak dikunjungi peselancar Indonesia versi Alexa Periode Agustus 2013–Desember 2014	2
2	Deskripsi variabel penelitian	17
3	Profil demografi responden	26
4	Waktu terakhir bertransaksi <i>online</i>	27
5	Jenis barang yang dibeli berdasarkan jenis kelamin responden	28
6	Frekuensi belanja <i>online</i> responden	28
7	Alasan belanja <i>online</i> (<i>multiple answer</i>)	29
8	Nilai maksimal belanja <i>online</i> responden	29
9	Sumber informasi toko <i>online</i>	30
10	Media belanja <i>online</i>	30
11	Metode pembayaran belanja <i>online</i>	31
12	Pengujian validitas <i>online journey</i>	31
13	Pengujian reliabilitas <i>online journey</i>	32
14	Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	33
15	Uji signifikansi jalur	42

DAFTAR GAMBAR

1	Data perkembangan pengguna internet Indonesia	2
2	Nilai transaksi dan jumlah pembeli <i>online</i> di Indonesia	3
3	<i>E-commerce customer journey</i>	12
4	Kerangka konseptual penelitian	14
5	Model Pengukuran SEM	20
6	Hubungan antara <i>online journey</i> , <i>online customer satisfaction</i> , dan <i>online customer loyalty</i>	25
7	Model pengukuran <i>site landing</i>	34
8	Model pengukuran <i>product discovery</i>	34
9	Model pengukuran <i>product presentation</i>	35
10	Model Pengukuran <i>cart management</i>	36
11	Model pengukuran <i>check out</i>	36
12	Model pengukuran <i>delivery</i>	37
13	Pengaruh <i>online journey</i> terhadap <i>online customer satisfaction</i>	38
14	Pengaruh <i>online customer satisfaction</i> terhadap <i>online customer loyalty</i>	42
15	Koefisien jalur model yang dihasilkan LISREL	44
16	Hasil Uji t yang dihasilkan LISREL	45

DAFTAR LAMPIRAN

1	Instrumen Penelitian	52
2	Hasil SPSS	60
3	Hasil LISREL	63

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruhnya karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IPB dilindungi undang-undang



SB-IPB
 Sekolah Ilmiah Institut Pertanian Bogor