

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Sistematika Penulisan.....	6
 BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori.....	8
1. Teori Kepuasan.....	8
2. Kepuasan.....	9
a. Pengertian Kepuasan.....	9
b. Indikator Kepuasan.....	11
3. Loyalitas Konsumen.....	12
a. Pengertian Loyalitas Konsumen.....	12
b. Indikator Loyalitas Konsumen.....	14
4. Nilai Utilitarian.....	14
a. Pengertian Nilai Utilitarian.....	14
b. Indikator Nilai Utilitarian.....	17
5. Hedonis.....	17
a. Pengertian Hedonis.....	17
b. Indikator Hedonis.....	19
B. Penelitian Terdahulu.....	19
C. Kerangka Berfikir.....	21
D. Hipotesis.....	23
1. Pengaruh Nilai Utilitarian terhadap Kepuasan ...	23

2. Pengaruh Hedonis terhadap Kepuasan	24
3. Pengaruh Nilai Utilitarian terhadap Loyalitas	25
4. Pengaruh Hedonis terhadap Loyalitas	25

BAB III : METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	27
B. Populasi dan Sampel	27
C. Identitas Variabel	28
D. Definisi Operasional	28
E. Teknik Pengumpulan Data	30
F. Teknik Analisis Data	30
1. Analisis Statistik Deskriptif	30
2. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen	30
3. Uji Asumsi Klasik	34
a. Uji Normalitas	34
b. Uji Heteroskedastisitas	34
c. Uji Multikolinieritas	35
4. Analisis Data	35
a. Uji t Parsial	35
b. Koefisien Determinasi	36
c. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	36

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	38
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	38
a. Sejarah Shopee	38
b. Visi, Misi dan Tujuan Shopee	38
c. Logo Shopee	39
d. Karakteristik Responden	39
2. Analisis Data	42
a. Statistik Deskriptif	42
1) Nilai Utilitarian (X1)	42
2) Hedonis (X2)	43
3) Kepuasan (Y ₁)	44
4) Loyalitas Konsumen (Y ₂)	45
b. Uji Asumsi Klasik	46
1) Uji Normalitas	46
2) Uji Heteroskedastisitas	48
3) Uji Multikolonieritas	50
c. Uji Hipotesis	50
1) Analisis Regresi Berganda	50

2) Uji t Parsial.....	52
3) Koefiesien Determinasi	54
4) Analisis Jalur	54
B. Pembahasan	56
1. Pengaruh Nilai Utilitarian terhadap Kepuasan Konsumen Shopee di Kudus.....	56
2. Pengaruh Hedonis terhadap Kepuasan Konsumen Shopee di Kudus.....	57
3. Pengaruh Nilai Utilitarian terhadap Loyalitas Konsumen Shopee di Kudus.....	58
4. Pengaruh Hedonis terhadap Loyalitas Konsumen Shopee di Kudus.....	59
 BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan.....	61
B. Saran-saran.....	61
 DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

3.1	Definisi Operasional	28
3.2	Hasil Uji Validitas Variabel Nilai Utilitarian (X_1)	31
3.3	Hasil Uji Validitas Variabel Hedonis (X_2).....	32
3.4	Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan (Y_1).....	32
3.5	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen (Y_2).....	33
3.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	33
4.1	Deskripsi Sampel Sesuai Jenis Kelamin	40
4.2	Deskripsi Sampel Sesuai Jenis Umur	40
4.3	Deskripsi Sampel Sesuai Jenis Pekerjaan.....	41
4.4	Deskripsi Sampel Sesuai Jenis Penggunaan Shopee	41
4.5	Output Penyebaran Data Aspek Nilai Utilitarian (X_1)	42
4.6	Output Penyebaran Data Aspek Hedonis (X_2).....	43
4.7	Output Penyebaran Data Aspek Kepuasan (Y_1)	44
4.8	Output Penyebaran Data Aspek Loyalitas Konsumen (Y_2)..	45
4.9	Hasil Uji Normalitas	48
4.10	Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
4.11	Hasil Uji Multikolinieritas	50
4.12	Analisis Regresi Berganda.....	50
4.13	Keluaran Pengujian t.....	52
4.14	Output Determinan	54
4.15	Output <i>Path Analysis</i>	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1.1	Peringkat E –Commerce di Indonesia Quarter 2 tahun 2021	2
	2.1	Kerangka Berpikir	23
	2.2	Gambar Kerangka Hipotesis.....	26
	3.1	Model <i>Path Analysis</i>	37
	4.1	Logo Shopee	39
	4.2	Hasil Uji Normalitas Berdasarkan Histogram	47
	4.3	Hasil Uji Normalitas Berdasarkan <i>Normal Probability Plot</i>	47
	4.4	Hasil Uji Heterokedastisitas	49
	4.5	Output <i>Path Analysis</i>	54

