

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERYATAAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
MOTTO .....	vi
RIWAYAT HIDUP .....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek.....	8
1.3.2 Ruang Lingkup Objek .....	8
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat .....	8
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu .....	8
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian .....	9
1.5.1 Bagi Peneliti .....	9
1.5.2 Bagi Institusi .....	9
1.5.3 Bagi Perusahaan .....	9
1.6 Sistematika penulisan .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>11</b>
2.1 Perilaku Konsumen .....	11
2.2 Loyalitas konsumen.....	12

2.2.1	Karakteristik Loyalitas konsumen.....	12
2.2.2	Jenis-Jenis Loyalitas Konsumen .....	13
2.2.3	Indikator Loyalitas Konsumen.....	14
2.3	Kualitas Produk .....	14
2.3.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Produk .....	15
2.3.2	Unsur-Unsur Kualitas Produk.....	16
2.3.3	Indikator Kualitas Produk .....	17
2.4	Kepercayaan Merek .....	18
2.4.1	Dimensi Kepercayaan Merek.....	19
2.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Merek.....	19
2.4.3	Indikator Kepercayaan Merek.....	20
2.5	Penelitian Terdahulu.....	21
2.6	Kerangka Teori dan Kerangka Pikir.....	24
2.6.1	Kerangka Teori .....	24
2.6.2	Kerangka Pikir .....	25
2.7	Hipotesis .....	26
2.7.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada <i>Marketplace</i> Shopee.....	26
2.7.2	Pengaruh Kepercayaan Merk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada <i>Marketplace</i> <i>Shopee</i> .....	27
2.7.3	Pengaruh Kualitas Produk dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada <i>Marketplace</i> <i>Shopee</i> .....	28
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	29
3.2	Sumber Data .....	29
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	29
3.4	Populasi Dan Sampel .....	30
3.4.1	Populasi Penelitian.....	30
3.4.2	Sampel Penelitian.....	30
3.5	Variabel Penelitian .....	31
3.5.1	Variabel Bebas/ <i>Independen</i> .....	31
3.5.2	Variabel Terikat/ <i>Dependen</i> .....	32
3.6	Definisi Operasional Variabel .....	32

3.7 Uji Persyaratan Instrumen .....	34
3.7.1 Uji Validitas .....	34
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	35
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data.....	35
3.8.1 Uji Normalitas Sampel.....	35
3.8.2 Uji Linieritas .....	36
3.8.3 Uji Multikolinier .....	37
3.9 Metode Analisis Data .....	37
3.9.1 Regresi Linier Berganda .....	37
3.10 Pengujian Hipotesis .....	38
3.10.1 Uji Parsial (Uji-t).....	38
3.10.2 Uji Simultan (Uji-F).....	39
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
4.1 Deskripsi Data .....	40
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden.....	42
4.2 Hasil Uji Prasyarat Instrumen.....	47
4.2.1 Hasil Uji Validitas .....	47
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
4.3 Hasil Uji Prasyarat Analisis Data .....	49
4.3.1 Hasil Uji Normalitas .....	49
4.3.2 Hasil Uji Linieritas .....	49
4.3.3 Hasil Uji Multikolinieritas .....	50
4.4 Hasil Analisis Data .....	51
4.4.1 Regresi Linier Berganda .....	51
4.4.2 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji-t).....	52
4.4.3 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F).....	53
4.5 Pembahasan.....	54
4.5.1 Pembahasan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen Pada <i>Marketplace</i> Shopee.....	54
4.5.2 Pembahasan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada <i>Marketplace</i> Shopee .....	55

4.5.3 Pembahasan Kualitas Produk dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Pada <i>Marketplace</i> Shopee .....	56
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Saran.....	57
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>60</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Marketplace Tahun 2022 .....	3
Tabel 1.2 Data Penjualan Produk Terlaris di Shopee .....	3
Tabel 1.3 Pendapatan Marketplace Shopee .....	4
Tabel 1.4 Pra Survey Kepada 50 Responden .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Skala Kuesioner .....	30
Tabel 3.2 Kriteria Pemilihan Sampel .....	31
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	32
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai R.....	35
Tabel 4.1 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Usia Responden .....	40
Tabel 4.2 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Lama Penggunaan Responden .....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Frekuensi Berdasarkan Jenis Produk Dibeli Responden.....	42
Tabel 4.5 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kualitas Produk.....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Kepercayaan Merek .....	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Frekuensi Jawaban Variabel Loyalitas Konsumen.....	45
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel.....	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel .....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas.....	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	50
Tabel 4.13 Persamaan Regresi Linier Berganda .....	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Model Summary .....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	52
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	53

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	24
--------------------------------	----