

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pemasaran Relasional (<i>Relationship Marketing</i>).....	11
2.1.2 Loyalitas Konsumen	12
2.1.3 Persepsi Konsumen Tentang Etika Pengecer Online	

(Consumers' Perceptions Regarding the Ethics of Online

<i>Retailers</i> (CPEOR).....	13
2.1.4 Orientasi Budaya.....	16
2.1.5 Karakteristik Individual	17
2.2 Hubungan Antar Variabel.....	19
2.2.1 Hubungan Antara Persepsi Konsumen Tentang Etika Pengecer <i>Online</i> dan Loyalitas.....	19
2.2.2 Peran Karakteristik Individual Sebagai Moderator Hubungan Antara Persepsi Konsumen Tentang Etika Pengecer <i>Online</i> dan Loyalitas.....	20
2.3 Penelitian Sebelumnya	21
2.4 Hipotesis.....	22
2.5 Kerangka Berpikir.....	22

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian	24
3.2 Identifikasi Variabel.....	24
3.3 Definisi Operasional.....	25
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	30
3.4.1 Jenis Data	30
3.3.2 Sumber Data.....	30
3.5 Prosedur Pengumpulan Data	31
3.5.1 Penentuan Populasi Penelitian.....	31
3.5.2 Penentuan Sampel Penelitian.....	31
3.6 Teknik Analisis	32
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	32
3.6.2 Analisis Regresi Linier Sederhana	33

3.6.3 Analisis Regresi Moderasi (<i>Moderated Regression Analysis</i>)	34
3.6.4 Uji Asumsi Klasik.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	38
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	40
4.3 Karakteristik Responden	41
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	44
4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Terakhir Kali Berbelanja <i>Online</i>	45
4.3.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Berbelanja <i>Online</i> .	46
4.4 Analisis Validitas dan Reliabilitas	47
4.4.1 Uji Validitas	47
4.4.2 Uji Reliabilitas	50
4.5 Deskripsi Jawaban Responden	51
4.5.1 Deskripsi Variabel Persepsi Konsumen tentang Etika Pengecer <i>Online (X)</i>	52
4.5.2 Deskripsi Variabel Karakteristik Individual (<i>Z</i>).....	57
4.5.3 Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen (<i>Y</i>).....	64
4.6 Analisis Model dan Pembuktian Hipotesis	66
4.6.1 Analisis Regresi Linier Sederhana.....	66
4.6.2 Pengujian Analisis Regresi Moderasi (<i>Moderated Regression Analysis</i>).....	69
4.6.3 Penilaian Peran Moderasi	72

4.7 Pembahasan	73
4.7.1 Pengaruh Persepsi Konsumen tentang Etika Pengecer <i>Online</i> terhadap Loyalitas	73
4.6.2 Pengaruh Karakteristik Individual Sebagai Moderator Hubungan Antara Persepsi Konsumen tentang Etika Pengecer <i>Online</i> terhadap Loyalitas	75

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .	44
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Terakhir Kali Berbelanja <i>Online</i>	45
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Berbelanja <i>Online</i>	46
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	50
Tabel 4.9	Deskripsi Variabel Persepsi Konsumen tentang Etika Pengecer <i>Online</i> (X).....	52
Tabel 4.10	Deskripsi Variabel Karakteristik Individual (Z)	58
Tabel 4.11	Deskripsi Variabel Loyalitas Konsumen (Y).....	64
Tabel 4.12	Hasil Regresi Linier Sederhana.....	67
Tabel 4.13	Hasil Regresi Moderasi.....	69
Tabel 4.14	Kriteria Penilaian Regresi Moderasi	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	23
------------	-------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	Kuesioner Penelitian
LAMPIRAN II	Tabulasi Data
LAMPIRAN III	Hasil SPSS

