

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	15
1.4. Manfaat Penelitian.....	15
1.5. Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1. Landasan Teori	18
2.1.1. <i>Interaction Quality</i>	18
2.1.2. <i>Environment Quality</i>	19
2.1.3. <i>Outcome Quality</i>	20
2.1.4. <i>Satisfaction</i>	22
2.1.5. <i>Stickiness</i>	23
2.1.6. <i>Purchase Intention</i>	24
2.2. Penelitian Terdahulu.....	26
2.2.1. <i>Service quality, satisfaction, stickiness and usage intentions: An exploratory evaluation in the context of wechat services (Lien et. al., 2017)</i>	26

2.3. Hubungan Antar Variabel	27
2.3.1. Hubungan antara <i>interaction quality</i> dengan <i>satisfaction</i>	27
2.3.2. Hubungan antara <i>environment quality</i> dengan <i>satisfaction</i>	28
2.3.3. Hubungan antara <i>outcome quality</i> dengan <i>satisfaction</i>	29
2.3.5. Hubungan antara <i>satisfaction</i> dengan <i>stickiness</i>	30
2.3.4. Hubungan antara <i>satisfaction</i> dengan <i>purchase intention</i>	31
2.3.6. Hubungan antara <i>stickiness</i> dengan <i>purchase intention</i>	32
2.4. Model Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1. Pendekatan Penelitian.....	35
3.2. Identifikasi Variabel	35
3.3. Definisi Operasional Variabel	35
1. <i>Interaction Quality</i>	36
2. <i>Environment Quality</i>	36
3. <i>Outcome Quality</i>	37
4. <i>Satisfaction</i>	38
5. <i>Stickiness</i>	38
6. <i>Purchase Intention</i>	39
3.4. Jenis dan Sumber Data	40
1. Data Primer	40
2. Data Sekunder.....	40
3.5. Populasi dan Sampel	40
1. Populasi.....	40
2. Sampel	41
3.6. Prosedur Pengumpulan Data	41
3.7. Teknik Analisis Data	42
3.7.1. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	42
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1. Gambaran Umum Penelitian	44
4.2. Karakteristik Responden	44

4.3.	Deskripsi Tanggapan Responden	47
4.3.1	Variabel <i>Interaction Quality</i>	47
4.3.2	Variabel <i>Environment Quality</i>	48
4.3.3	Variabel <i>Outcome Quality</i>	49
4.3.4	Variabel <i>Satisfaction</i>	50
4.3.5	Variabel <i>Stickiness</i>	51
4.3.6	Variabel <i>Purchase Intention</i>	52
4.4.	Analisis Model dan Pengujian Hipotesis	54
4.4.1.	Evaluasi <i>Outer Model</i>	54
4.4.2.	Evaluasi <i>Inner Model</i>	59
4.5.	Pembahasan	64
4.5.1.	Pengaruh <i>interaction quality</i> terhadap <i>satisfaction</i>	64
4.5.2.	Pengaruh <i>environment quality</i> terhadap <i>satisfaction</i>	66
4.5.3.	Pengaruh <i>outcome quality</i> terhadap <i>satisfaction</i>	67
4.5.4.	Pengaruh <i>satisfaction</i> terhadap <i>purchase intention</i>	69
4.5.5.	Pengaruh <i>satisfaction</i> terhadap <i>stickiness</i>	70
4.5.6.	Pengaruh <i>stickiness</i> terhadap <i>purchase intention</i>	72
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	74
5.1.	Simpulan	74
5.2.	Kontribusi Penelitian	74
5.2.1.	Bagi Akademisi	74
5.2.2.	Bagi Pemasar	75
5.3.	Keterbatasan dan Saran bagi penelitian selanjutnya	76
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan atribut tiga versi aplikasi VIU	4
Tabel 4.1 Deskripsi Data Responden	45
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin, Intensitas Penggunaan Aplikasi dalam Satu Minggu dengan Waktu Penggunaan dalam Satu Hari	46
Tabel 4.3 Jawaban Responden pada Variabel <i>Interaction Quality</i>	48
Tabel 4.4 Jawaban Responden pada Variabel <i>Environment Quality</i>	49
Tabel 4.5 Jawaban Responden pada Variabel <i>Outcome Quality</i>	50
Tabel 4.6 Jawaban Responden pada Variabel <i>Satisfaction</i>	51
Tabel 4.7 Jawaban Responden pada Variabel <i>Stickiness</i>	52
Tabel 4.8 Jawaban Responden pada Variabel <i>Purchase Intention</i>	53
Tabel 4.9 Hasil <i>crosstab</i> intensitas penggunaan dengan variabel <i>stickiness</i>	53
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Validitas Konvergen	55
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas Kostruk Menggunakan AVE	56
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Validitas Diskriminan <i>Cross Loading</i>	57
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Reliabilitas Konstruk	58
Tabel 4.14 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	59
Tabel 4.15 Hasil Pengujian <i>Predictive Relevance</i> (Q^2)	61
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis Secara Langsung	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	33
Gambar 4.1 <i>Outer Model Algorithm</i>	54
Gambar 4.2 Hasil <i>Inner Model</i>	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A-Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran B-Tabulasi Data Responden.....	86
Lampiran C-Tabulasi Data Jawaban Responden.....	94
Lampiran D-Deskripsi Profil Responden.....	102
Lampiran E-Deskripsi Jawaban Responden.....	104
Lampiran F-Uji PLS.....	110