

**PENGARUH PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN DAN
LOYALITAS PELANGGAN SEBAGAI INTERVENING VARIABEL**

(STUDI PENGGUNA SHOPEE DI SURABAYA)

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

YOSUA WIJAYA SUTANTO

NRP : 11118072

PEMBIMBING

Muis Murtadho, S.E., M.M.

NIP. 111/12.78/10.10/968

Dr Arief Budiman, B.S., M.M.

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

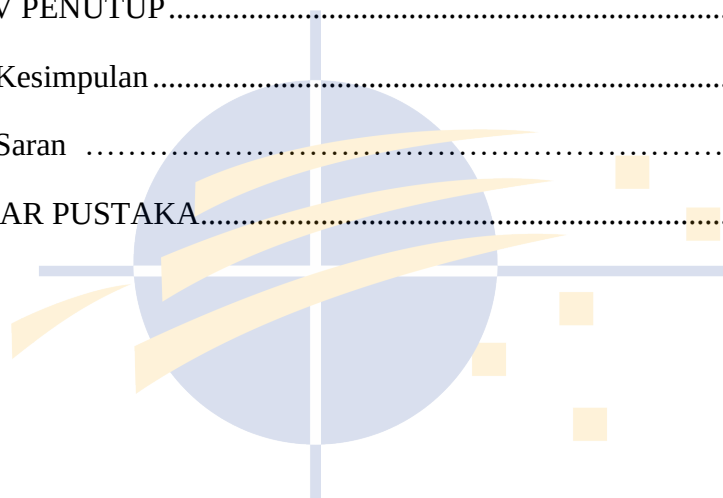
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA SURABAYA

2024

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Lingkup Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kerangka Teoritis	30
2.3 Penjelasan Hubungan Antar Variabel	31
2.4 Hipotesis Penelitian	33
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Populasi dan Sampel	34
3.3 Teknik Pengambilan Sampel	36
3.4 Teknik Pengambilan Sampel	36
3.5 Metode Analisis Data	37
3.6 Analisis Jalur (Path Analysis)	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	45

4.2 Deskripsi Variabel Penelitian	48
4.3 Analisis Data.....	55
4.4 Evaluasi Outer Model.....	57
4.5 Uji Signifikasi Parameter Individual (Uji t)	63
4.6 Pengujian Hipotesis	65
4.7 Uji Mediasi	66
4.8 Pembahasan	67
BAB V PENUTUP	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA.....	73



UWIKA