

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAA	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR TABEL.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	13
1.4 Tujuan Penelitia	14
1.5 Manfaat Penelitian	14
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	15
1.7 Sistematika Penelitian Tugas Akhir	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Teori- Teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	17
2.1.1 <i>Website</i>	17
2.1.1.1 Perkembangan <i>Website</i>	18
2.1.1.2 Fungsi-Fungsi <i>Website</i>	19
2.1.2 Kualitas <i>Website (Website Quality)</i>	20
2.1.2.1 <i>WebQual</i>	20
2.1.2.2 Dimensi <i>WebQual 4.0</i>	21
2.1.3 Kepuasan Pengguna	23
2.1.4 Penelitian Terdahulu	24
2.2 Kerangka Pemikiran.....	27
2.3 Hipotesis Penelitian	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
3.1 Karakteristik Penelitian.....	30

3.2	Alat Pengumpulan Data	31
3.3	Tahapan Penelitian.....	36
3.4	Populasi dan Sample	37
3.4.1	Populasi Penelitian.....	37
3.4.2	Sampel Penelitian.....	38
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	39
3.5.1	Data Primer	39
3.5.2	Data Sekunder.....	39
3.6	Validitas dan Reliabilitas	40
3.6.1	Uji Validitas	40
3.6.2	Uji Reliabilitas	41
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	42
3.7.1	Teknik Analisis Deskriptif.....	42
3.7.2	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Karakteristik Responden.....	51
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	53
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	55
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Terakhir Kali Pembelian	56
4.1.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Membeli	57
4.1.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya yang Keluar	58
4.2	Hasil Penelitian	59
4.2.1	Tanggapan Responden Mengenai <i>Usability Quality (X₁)</i>	59
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai <i>Information Quality (X₂)</i>	61
4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Interaction Quality (X₃)</i>	63
4.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas <i>Website Zalora Indonesia</i>	64
4.2.5	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna (Y)	65

4.2.6	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	67
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	67
4.3.1	Uji Normalitas.....	67
4.3.2	Uji Multikolinearitas.....	68
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda	70
4.4	Uji Hipotesis	71
4.4.1	Uji F (Simultan)	71
4.4.2	Uji t (Parsial).....	73
4.4.3	Nilai Koefisien Determinasi	75
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	75
4.5.1	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif.....	75
4.5.2	Pembahasan Hasil Uji F (Uji Simultan).....	76
4.5.3	Pembahasan Hasil Uji t (Uji Parsial)	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		80
5.1	Kesimpulan	80
5.2	Saran	81
5.2.1	Aspek Teoritis.....	81
5.2.2	Aspek Praktisi Untuk Perusahaan.....	81
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		88