

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	13
1.6.1 BAB I PENDAHULUAN	13
1.6.2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
1.6.3 BAB III METODE PENELITIAN	13
1.6.4 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	13
1.6.5 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	13
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Teori Terkait Penelitian	14
2.1.1 Pemasaran	14
2.1.2 Perilaku Konsumen	15
2.1.3 E-Commerce	16
2.1.5 Customer Experience	17
2.1.6 Customer Satisfaction	20

2.1.7	Penelitian Terdahulu	21
2.2	Kerangka Pemikiran	29
2.3	Hipotesis Penelitian	30
BAB III	34
METODELOGI PENELITIAN	34
3.1	Jenis Penelitian	34
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	35
3.2.1	Jenis Variabel	35
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	36
3.2.3	Skala Pengukuran	41
3.3	Tahapan Penelitian.....	41
3.4	Populasi dan Sampel	42
3.4.1	Populasi	42
3.4.2	Sampel	42
3.5	Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	44
3.5.1	Jenis Data.....	44
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	44
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.6.1	Uji Validitas	45
3.6.2	Uji Reliabilitas	47
3.7	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis	48
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	48
3.7.2	Analisis Regresi Linear Berganda	49
3.7.3	Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas dan Uji Heteroskedasitas). 51	
3.7.4	Koefisien Determinasi (R^2)	52
3.7.5	Uji Hipotesis.....	52
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
4.1	Karakteristik Responden.....	54
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Screening Question</i>	54
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55

4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	57
4.2	Hasil Penelitian	58
4.2.1	Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Experience</i> (X)....	58
4.2.2	Hasil Analisis Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i> (Y).....	71
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
4.2.4	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	75
4.2.5	Hasil Uji F	78
4.2.6	Hasil Uji T.....	79
4.2.7	Hasil Koefisien Determinasi	82
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	83
4.3.1	Customer Experience.....	83
4.3.2	Customer Satisfaction.....	85
4.3.3	Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pada Aplikasi Lazada	85
BAB V.....		88
KESIMPULAN DAN SARAN		88
5.1	Kesimpulan	88
5.2	Saran.....	89
5.2.1	Saran Secara Praktis	89
5.2.2	Saran Secara Teoritis.....	89
DAFTAR PUSTAKA		90
LAMPIRAN.....		95