

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan Tokopedia	1
1.1.2 Visi dan Misi	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Aspek Teoritis	9
1.5.2 Aspek Praktis	9
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.7 Lokasi dan Objek Penelitian.....	9
1.8 Sistematika Tugas Akhir	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Teori – teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu	11
2.1.1 Pemasaran	11
2.1.2 Ecommerce.....	12
2.1.3 Kualitas Layanan.....	13

2.1.4	Kepuasan Pelanggan	15
2.1.5	Loyalitas Pelanggan	16
2.2	Penelitian Terdahulu.....	17
2.3	Kerangka Pemikiran	27
2.4	Hipotesis Penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		29
3.1	Jenis Penelitian	29
3.2	Variabel Penelitian	30
3.3	Tahapan Penelitian	36
3.4	Populasi Dan Sampel.....	38
3.4.1	Populasi.....	38
3.4.2	Sampel.....	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data	39
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.6.1	Uji Validitas	40
3.6.2	Uji Reliabilitas	42
3.7	Teknik Analisis Data	43
3.7.1	Analisis Deskriptif	43
3.7.2	Menentukan Indek Kepuasan.....	46
3.7.3	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	47
3.7.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	48
3.7.5	Uji asumsi Klasik	49
3.7.6	Pengujian Hipotesis.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Karakteristik Responden	54
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
4.2	Hasil Penelitian.....	56
4.2.1	Analisi Deskriptif	56
4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	61
4.2.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	66
4.2.4	Uji Hepotesis.....	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	71
4.2.1 Saran Teoritis	71
5.2.2 Saran Praktis	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	75