

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.5 Tujuan Penelitian.....	9
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.6.1 Aspek Praktis.....	10
1.6.2 Aspek Akademis.....	10
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	11
BAB II	13

TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	13
2.1 Teori-Teori Terkait Penelitian	13
2.1.1 Pemasaran.....	13
2.1.2 Jasa.....	14
2.1.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	16
2.1.4 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>).....	18
2.1.5 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian	36
BAB III	39
METODE PENELITIAN	39
3.1 Karakteristik Penelitian.....	39
3.2 Alat Pengumpulan Data	40
3.2.1 Variabel Operasional	40
3.2.2 Metode Penskalaan	42
3.3 Tahapan Penelitian.....	53
3.4 Populasi dan Sampel	56
3.4.1 Populasi	56
3.4.2 Sampel	56
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	58
3.5.1 Pengumpulan Data.....	58
3.5.2 Sumber Data	58
3.6 Validitas dan Reliabilitas	58
3.6.1 Uji Validitas.....	58
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	63
3.7 Teknik Analisis Data.....	64
3.7.1 Teknik Analisis.....	64
3.7.2 Analisis Deskriptif.....	64
3.7.3 Garis Kontinum	65

3.7.4	Metode Suksesif Interval (MSI)	66
3.7.5	Uji Asumsi Klasik	67
3.8	Pengujian Hipotesis	69
3.8.1	Pengujian Hipotesis Secara Simultan	70
3.8.2	Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	70
BAB IV	73
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
4.1	Karakteristik Responden.....	73
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Pendapatan dalam Satu Bulan.....	75
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	76
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata Jumlah Penggunaan Shopee dalam Satu Bulan	77
4.2	Hasil Penelitian	79
4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>).....	79
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>).....	92
4.2.3	Uji Asumsi Klasik	94
4.2.4	Regresi Linear Berganda	100
4.2.5	Pengujian Hipotesis Secara Simultan	102
4.2.6	Pengujian Hipotesis Secara Parsial.....	103
4.2.6	Koefisien Determinasi	106
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	107
BAB V	113
KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1	Kesimpulan	113
5.2	Saran	114

DAFTAR PUSTAKA.....	115
LAMPIRAN.....	119