

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Perumusan Masalah	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Kegunaan Penelitian	10
1.6.1 Aspek Teoritis	11
1.6.2 Aspek Praktis	11
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	11
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	13
2.1.1 E-Commerce	13
2.1.2 Website.....	13
2.1.3 Kualitas Website.....	14

2.1.4	Kepuasan Pengguna	15
2.1.5	Model Proses Bisnis	17
2.1.6	Data Flow Diagram	18
2.2	Penelitian Terdahulu	20
2.3	Kerangka Pemikiran.....	23
2.4	Hipotesis Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN		25
3.1	Karakteristik Penelitian.....	25
3.2	Instrumen Pengumpulan Data	25
3.2.1	Skala Penelitian	26
3.2.2	Alat Pengumpulan Data Menggunakan Kuesioner	26
3.3	Tahapan Penelitian.....	30
3.4	Populasi dan Sampel	32
3.5	Pengumpulan Data	33
3.6	Validitas dan Reliabilitas	34
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	36
3.7.1	Analisis Deskriptif	36
3.7.2	Metode Succesive Interval (MSI)	38
3.7.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	38
3.7.4	Uji Asumsi Klasik	39
3.7.5	Pengujian Hipotesis.....	40
3.7.6	Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Ftest)	40
3.7.7	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Ttest).....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		43
4.1	Karakteristik Responden	43
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin	43

4.1.2	Berdasarkan Usia	44
4.1.3	Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
4.1.4	Berdasarkan Pekerjaan	46
4.1.5	Berdasarkan Pendapatan	47
4.1.6	Berdasarkan Terakhir Kali Pembelian	48
4.1.7	Berdasarkan Biaya yang Keluar	49
4.2	Hasil Penelitian	50
4.2.1	Tanggapan Responden Mengenai <i>Usability Quality</i> (X_1).....	50
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai <i>Information Quality</i> (X_2)	52
4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai <i>Service Interaction Quality</i> (X_3).....	53
4.2.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas <i>Website</i> Shopee	55
4.2.5	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna (Y)	56
4.2.6	Method of Successive Interval (MSI)	57
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	57
4.3.1	Uji Normalitas	57
4.3.2	Uji Multikolinearitas	59
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	59
4.3.4	Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.4	Uji Hipotesis	62
4.4.1	Uji F (Simultan)	62
4.4.2	Uji T (Parsial).....	64
4.4.3	Nilai Koefisien Determinasi.....	66
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	66
4.5.1	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif	66
4.5.2	Pembahasan Hasil Uji F (Uji Simultan).....	67
4.5.3	Pembahasan Hasil Uji T (Uji Parsial)	68

4.6 Model Perancangan <i>Data Flow Diagram</i> (DFD)	69
4.6.1 Analisis Pemetaan Aliran Data Yang Sedang Terjadi	70
4.6.2 Rekomendasi Model Proses Transaksi Shopee.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78
5.2.1 Aspek Teoritis	78
5.2.2 Aspek Praktis untuk Perusahaan	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN.....	84