

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.3 Logo Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.5.1 Aspek Teoritis.....	11
1.5.2 Aspek Praktis.....	12
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	12
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	14
2.1.1 Pemasaran.....	14
2.1.2 Jasa.....	14
2.1.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	15
2.1.4 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>).....	17
2.1.5 Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20

2.2.1	Skripsi Terdahulu.....	20
2.2.2	Jurnal Nasional Terdahulu.....	23
2.2.3	Jurnal Internasional Terdahulu	25
2.3	Kerangka Pemikiran	28
2.4	Hipotesis Penelitian	30
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN		32
3.1	Jenis Penelitian	32
3.2	Variabel Penelitian.....	32
3.3	Operasional Variabel	33
3.4	Skala Pengukuran	35
3.5	Tahapan Penelitian.....	36
3.6	Populasi dan Sampel.....	37
3.6.1	Populasi	37
3.6.2	Sampel.....	37
3.6.3	Teknik Sampling.....	38
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	39
3.8.1	Uji Validitas.....	39
3.8.2	Uji Reliabilitas	41
3.9	Teknik Analisis Data.....	42
3.9.1	Analisis Deskriptif	42
3.9.2	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	44
3.9.3	Uji Normalitas	45
3.9.4	Analisis Regresi Linier Sederhana	45
3.9.5	Pengujian Hipotesis (Uji t)	45
3.9.6	Koefisien Determinasi.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		48
4.1	Karakteristik Responden	48
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	49
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	49
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Shopee.....	50
4.2	Analisis Deskriptif.....	51
4.2.1	Analisis Deskriptif Mengenai <i>E-Service Quality (X)</i>	51
4.2.2	Analisis Deskriptif Mengenai <i>Customer Satisfaction (Y)</i>	56
4.3	<i>Method Successive Interval (MSI)</i>	58

4.4	Hasil Analisis Data	58
4.4.1	Uji Normalitas	58
4.4.2	Analisis Regresi Linier Sederhana	59
4.4.3	Pengujian Hipotesis (Uji t)	60
4.4.4	Koefisien Determinasi	61
4.5	Pembahasan	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		66
5.1	Kesimpulan.....	66
5.2	Saran	66
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	66
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	67
DAFTAR PUSTAKA		68
LAMPIRAN		73