

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambar Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Lazada	1
1.1.2 Visi dan Misi Lazada.....	3
1.1.3 Skala usaha , Perkembangan Usaha dan Strategi.....	3
1.1.4 Produk Lazada	5
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	6
1.3 Identifikasi Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
2.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.6 Sistematika Penulisan	17
BAB II	18
TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	18
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	18
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	18
2.1.2 Konsep Pemasaran Jasa.....	19
2.1.3 E- Service Quality.....	22
2.1.4 E-satisfaction	24
2.1.5 E-commerce	27
2.1.6 Tipe-Tipe E-commerce	28
2.1.7 Hubungan E-Service quality dengan E- Costumer satisfaction	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.2.1 Ulasan Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	46
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	49
BAB III.....	50
METODOLOGI PENELITIAN.....	50
3.1. Metologi Penelitian.....	50
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	51
3.2.1 Variabel Operasional	51
3.2.2 Variabel Terikat	51
3.2.3 Variabel Bebas	51
3.2.4 Skala Pengukuran	56
3.3 Tahapan Penelitian.....	57

3.4 Populasi dan Sampel.....	58
3.4.1 Populasi.....	58
3.4.2 Sampel	58
3.5 Pengumpulan Data.....	60
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas.....	61
3.6.1 Uji Validitas	61
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	63
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	64
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	64
3.7.2 Uji Asumsi Klasik	65
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda	66
3.7.4 Pengujian Hipotesis	67
3.7.5 Uji Simultan F.....	67
3.7.6 Uji Parsial T	68
3.7.7 Koefisien Determinasi (R^2)	68
BAB IV	69
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	69
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y.....	79
4.2.2 Uji Heteroskedastisitas	85
4.4.1. Pengujian Secara Parsial (Uji T).....	86
4.5.1 Analisis Deskriptif Variabel X.....	89
4.5.2 Analisis Deskriptif Variabel Y.....	90
4.6.1 Analisis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y.....	92
5.2.1 Saran bagi Lazada.....	95
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya	95
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN	101