

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Perusahaan.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	10
1.4 Pertanyaan Penelitian	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	11
BAB II TINJAUAN PERPUSTAKAAN.....	13
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu.....	13
2.1.1 Kualitas	13
2.1.2 Perilaku Konsumen	13
2.1.3 <i>Decision Making Process</i>	13
2.1.4 Kepuasan Pengguna	13
2.1.5 <i>Transaksi Online</i>	14
2.1.6 <i>E-commerce</i>	14
2.1.7 <i>Website</i>	15
2.1.8 <i>WebQual</i>	15
2.1.9 Penelitian Terdahulu.....	17

2.2 Kerangka Pemikiran.....	24
2.3 Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Operasional Variabel	26
3.2.1 Skala Pengukuran.....	30
3.3 Tahapan Penelitian	31
3.4 Populasi dan Sampel	34
3.4.1 Pengumpulan Data	35
3.4.2 <i>Method Successive Interval</i> (MSI).....	36
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	37
3.5.1 Uji Validitas.....	37
3.5.2 Uji Reliabilitas	40
3.6 Teknik Analisis Data	41
3.6.1 <i>WebQual Index</i>	41
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	43
3.6.3 Uji Hipotesis	45
3.6.4 Uji Regresi Linier Berganda	47
3.6.5 Analisis Koefisien Korelasi.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Karakteristik Responden	49
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	50
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Asal Provinsi.....	50
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	52
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	52
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	53
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan <i>Website</i>	54
4.2 Hasil Penelitian	54
4.2.1 <i>WebQual Index</i>	54
4.2.2 Uji Asumsi Klasik	59

4.2.3 Uji Hipotesis	61
4.2.4 Uji Regresi Linier Berganda	63
4.2.5 Analisis Koefisien Korelasi.....	65
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	65
4.3.1 Bagaimana Tingkat Kualitas <i>Website</i> Tokopedia	65
4.3.2 Pengujian Hipotesis 1 (Ada pengaruh antara <i>usability</i> terhadap <i>user satisfaction</i>).....	66
4.3.3 Pengujian Hipotesis 2 (Ada pengaruh antara <i>information quality</i> terhadap <i>user satisfaction</i>)	67
4.3.4 Pengujian Hipotesis 3 (Ada pengaruh antara <i>service interaction quality</i> terhadap <i>user satisfaction</i>)	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	70
5.2.1 Keterbatasan Penelitian.....	70
5.2.2 Saran Bagi Perusahaan.....	70
5.2.3 Saran Teoritis.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	78