

Daftar Isi

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	4
1.1.3 Visi dan Misi	4
1.1.4 Budaya Perusahaan.....	5
1.1.5 Jenis-jenis Layanan.....	5
1.2 Latar Belakang	8
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Batasan Masalah.....	15
1.6 Kegunaan Penelitian.....	15
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	16
BAB II.....	17
TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Rangkuman Teori.....	17
2.1.1 Pemasaran	17

2.1.2 Manajemen Pemasaran	18
2.1.3 Kualitas Pelayanan	18
2.1.4 <i>E-service Quality</i>	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	21
Pengaruh <i>E-service Quality</i> terhadap kepuasan pelanggan di aplikasi e-commerce shopee	26
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis Penelitian.....	30
BAB III.....	31
METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1. Jenis Penelitian.....	31
3.2. Variabel Operasional	32
3.2.1. Sumber Variabel Operasional	32
3.3 Skala Pengukuran.....	34
3.4 Tahapan Penelitian	35
3.5 Populasi dan Sampel	36
3.5.1 Populasi.....	36
3.5.2 Sampel	36
3.6 Teknik Sampling	36
3.7 Pengumpulan Data	37
3.7.1 Sumber data.....	37
3.7.2 Metode Pengumpulan Data.....	38
3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.8.1 Uji Validitas	39
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	40

3.9 Teknik Analisis Data	41
3.9.1 Analisis Data Deskriptif.....	41
3.10 Uji Asumsi Klasik	43
3.10.1 Uji Normalitas	43
3.11 Analisis Regresi Sederhana	44
3.12 Uji Hipotesis (Uji T).....	44
3.13 Koefisien Determinasi	45
BAB IV	46
HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	46
4.1.1 Jenis Kelamin	46
4.1.2 Usia.....	47
4.1.3 Pendidikan Terakhir	48
4.1.4 Pekerjaan.....	49
4.1.5 Pendapatan Bulanan	50
4.2 Hasil penelitian	50
4.2.1 Analisis Validitas.....	50
4.2.2 Analisis Reliabilitas	52
4.3 Analisis Deskriptif.....	53
4.3.1 <i>E-service Quality</i> (X).....	53
4.3.2 Kepuasan Pelanggan (Y).....	56
4.4 Uji Asumsi Klasik	58
4.4.1 Uji Normalitas	58
4.5 Analisis Regresi Linier Sederhana	59
4.6 Uji t.....	60

4.7 Koefisien Determinasi	61
BAB V.....	63
KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	64
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	64
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	65
LAMPIRAN	68