

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	11
1.1. Latar Belakang.....	11
1.2. Rumusan Masalah.....	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	14
1.4. Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1Manfaat bagi Peneliti.....	15
1.4.2Manfaat bagi Praktisi.....	15
1.4.3 Manfaat bagi Perusahaan.....	15
1.5. Sistematika Penelitian.....	16
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	17
2.1. Kualitas Pelayanan Jasa.....	17
2.1.1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
2.2. Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3. Studi Terdahulu.....	19
2.4. Hipotesa Penelitian.....	21
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1. Metode Penelitian.....	27
3.2. Populasi Sampel.....	27
3.3. Proses Pengumpulan Data.....	28
3.4. Pengukuran Variabel.....	29
3.5. AnalisisData.....	33
3.5.1Uji Kualitas Instrumen.....	33
3.5.2Uji Asumsi Klasik.....	34
3.5.3Uji Regresi Linier Berganda.....	35

3.5.4 Uji Hipotesis.....	36
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Karakteristik Responden.....	38
4.2. Uji Asumsi Klasik.....	41
4.2.1 Uji Outlier.....	41
4.2.2 Uji Normalitas.....	42
4.2.3 Uji Multikolinearitas.....	43
4.2.4 Uji Heterokedastisitas.....	43
4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
4.3.1 Uji Validitas.....	44
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	45
4.4. Uji Hipotesis.....	48
4.4.1 Koefisiensi Determinasi.....	48
4.4.2 Uji F.....	49
4.4.3 Uji t.....	49
4.5. Pembahasan.....	52
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN.....	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta persaingan e-commerce di Indonesia tahun 2017 sampai dengan Q2 2019 (akumulasi dari kunjungan situs per bulannya).....	12
Gambar 2.1 Model penelitian.....	26
Gambar 4.2 Persentase karakteristik responden berdasarkan usia.....	39
Gambar 4.3 Persentase karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	39
Gambar 4.4 Persentase karakteristik responden berdasarkan domisili.....	40
Gambar 4.5 Persentase karakteristik responden berdasarkan frekuensi belanja dalam 3 bulan terakhir.....	40
Gambar 4.6 Uji Outlier.....	41
Gambar 4.7 Normal P-P Plot.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi terdahulu.....	19
Tabel 3.1 Definisi operasional dan pertanyaan (Variabel independen).....	29
Tabel 3.2 Definisi operasional dan pertanyaan (Variabel dependen).....	32
Tabel 3.3 Pengukuran skala likert.....	33
Tabel 4.1 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	42
Tabel 4.2 Uji Multikolinearitas.....	43
Tabel 4.3 Uji Heterokedastisitas.....	43
Tabel 4.4 Uji Validitas.....	44
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas.....	45
Tabel 4.6 Uji Koefisiensi Determinasi.....	48
Tabel 4.7 Uji F.....	49
Tabel 4.8 Uji t.....	49