

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN ABSTRAK.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	4
1.3.Tujuan Penelitian .....	4
1.4.Manfaat Penelitian .....	4
1.5.Batasan Penelitian.....	5
1.6.Sistematika Penulisan .....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1.E-commerce .....	6
2.2.Promosi Penjualan .....	6
2.2.1.Penelitian Sebelumnya Mengenai Promosi Penjualan.....	7
2.3.Kualitas Website .....	7
2.3.1.Kualitas Sistem .....	8
2.3.2.Kualitas Informasi.....	8
2.3.3.Kualitas Layanan .....	8
2.4. <i>Consumer Behavior – Attitudes</i> .....	9
2.4.1.Kepuasan Konsumen dan Intensi Pembelian Kembali .....	9
2.5.Kerangka Konseptual.....	10
BAB III METODE PENELITIAN .....	12
3.1.Karakteristik Penelitian.....	12
3.2.Sumber Data.....	12
3.2.1. Data Primer .....	12
3.2.1.Data Sekunder .....	12
3.3.Subyek Penelitian dan Teknik Sampel .....	13
3.3.1.Populasi.....	13
3.3.2.Sampel.....	13
3.3.3.Teknik Sampling.....	13
3.4.Metode Analisis Data.....	13
3.4.1.Uji Validitas .....	13
3.4.2.Uji Reliabilitas .....	14
3.4.3.Uji Asumsi Klasik.....	14
3.4.4.Faktor Analisis .....	14
3.4.5. Analisis Korelasi.....	14
3.4.6. Analisis Regresi .....	15
3.5.Analisis Regresi .....	15
3.6. Operasional Variabel.....	16

BAB IV ANALISIS .....	19
4.1.Deskripsi Analisis .....	19
4.1.1.Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	19
4.1.2.Profil Responden Berdasarkan Usia .....	19
4.1.3.Profil Responden Berdasarkan Pendidikan.....	20
4.1.4.Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	20
4.1.5.Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	21
4.1.6.Profil Responden Berdasarkan Pengeluaran .....	21
4.1.7.Profil Responden Dalam Aktivitas Belanja Online .....	22
4.2.Uji Validitas dan Reliabilitas .....	22
4.2.1.Uji Validitas .....	22
4.2.2.Uji Reliabilitas .....	25
4.3. Uji Asumsi Klasik.....	25
4.3.1.Uji Normalitas.....	26
4.3.2.Uji Multikolinieritas.....	28
4.3.3.Uji Heteroskedastisitas.....	28
4.4.Hasil Analisis Regresi.....	29
4.4.1.Analisis Regresi Linear Berganda .....	29
4.4.2.Analisis Regresi Linear Sederhana .....	32
4.5.Pembahasan.....	34
4.5.1. Implikasi Teoritis .....	34
4.5.2. Implikasi Manajerial .....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	38
5.1.Kesimpulan .....	38
5.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	38
5.3.Keterbatasan Penelitian.....	39
DAFTAR PUSTAKA .....	40
LAMPIRAN.....	43

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Sebelumnya Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Konsumen .....	8
Tabel 2. Penelitian Sebelumnya antara kepuasan konsumen terhadap intensi pembelian kembali .....	10
Tabel 3. Operasional Variabel .....	16
Tabel 4. Tabel Hasil Uji Validitas .....	23
Tabel 5. Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	25
Tabel 6. Hasil Tes Kolmogorov-Smirnov Model Regresi Linear Berganda .....	27
Tabel 7. Hasil Tes Kolmogorov-Smirnov Model Regresi Linear Sederhana.....	27
Tabel 8. Hasil Uji Multikkolinearitas Regresi Linear Berganda .....	28
Tabel 9. Hasil <i>Variabels Entered/Removed</i> .....	29
Tabel 10. Hasil Uji T Independen.....	29
Tabel 11. Hasil Uji F Simultan .....	31
Tabel 12. Hasil Uji Beta.....	32
Tabel 13. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	32
Tabel 14. Hasil <i>Variabels Entered/Removed</i> .....	33
Tabel 15. Hasil Uji T .....	33
Tabel 16. Hasil Uji Koefisien .....	34
Tabel 17. Hasil Pengujian Hipotesis Uji Regresi Linear Berganda.....	35
Tabel 18. Hasil Pengujian Hipotesis Uji Regresi Sederhana.....	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Penetrasi Pengguna Internet Tahun 2016-2017 .....	1
Gambar 2. Transaksi E-commerce Indonesia Tahun 2014-2018.....	2
Gambar 3. Aktivitas Kegiatan E-commerce di Indonesia .....	3
Gambar 4. Kerangka Konseptual Kerangka Konseptual .....	10
Gambar 5. Regresi Linier Berganda.....	15
Gambar 6. Regresi Linier Sederhana .....	16
Gambar 7. Sebaran Jenis Kelamin Responden .....	19
Gambar 8. Sebaran Usia .....	19
Gambar 9. Sebaran Pendidikan Responden .....	20
Gambar 10. Sebaran Pekerjaan Responden .....	20
Gambar 11. Sebaran Domisili Responden .....	21
Gambar 12. Sebaran Pengeluaran Responden .....	21
Gambar 13. Sebaran Marketplace Yang Dikunjungi Dalam 3 Bulan Terakhir.....	22
Gambar 14. Sebaran Frekuensi Aktivitas Belanja Online Di Markeplace Dalam 3 Bulan Terakhir.....	22
Gambar 15. Hasil Uji Grafik Normal P-P Plot (Variabel Dependen Kepuasan Konsumen) .....	26
Gambar 16. Hasil Uji Grafik Normal P-P Plot (Variabel Dependn Intensi Pembelian Kembali) .....	26
Gambar 17. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Variabel Dependen Kepuasan Konsumen) .....	28
Gambar 16. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Variabel Dependen Intensi Pembelian Kembali).....	29