

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	v
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	10
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek	10
1.3.2 Ruang Lingkup Objek Penelitian	10
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat	10
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu	10
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 <i>E-Commerce</i>	13
2.2 Pemasaran Jasa	17
2.3 <i>Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan)	21

2.3.1 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	23
2.3.2 Faktor Kurangnya Kualitas Layanan	26
2.4 <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Layanan Elektronik)	28
2.4.1 Dimensi E-Service Quality	29
2.5 <i>Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan).....	33
2.5.1 Strategi Kepuasan Pelanggan	34
2.5.2 Tipe – Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	35
2.5.3 Dimensi Untuk Mengukur Kepuasan Pelanggan	36
2.5.4 Pengukur Kepuasan Pelanggan.....	37
2.6 E-Satisfaction (Kepuasan Pelanggan Online).....	38
2.6.1 Dimensi <i>E-Satisfaction</i>	40
2.7 Penelitian Terdahulu	42
2.8 Kerangka Pemikiran.....	44
2.9 Kerangka Teoritis.....	45
2.8 Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian	47
3.2 Sumber Data	47
3.3 Metode Pengumpulan Data	48
3.3.1 Kuesioner	48
3.4 Populasi dan Sampel	49
3.4.1 Populasi.....	49
3.4.2 Sampel	49
3.5 Variabel Penelitian	50
3.6 Definisi Oprasional Variabel	51
3.7 Uji Persyaratan Instrumen	52
3.7.1 Uji Validitas	52
3.7.2 Uji Reliabilitas	53
3.8 Uji Persyaratan Analisis Data.....	54
3.8.1 Uji Normalitas	54

3.8.2 Uji Homogenitas Sampel.....	54
3.8.3 Uji Linieritas	55
3.8.3 Uji Multikolinieritas	55
3.9 Model Analisis Data.....	56
3.9.1 Analisis Regresi Berganda	56
3.10 Pengujian Hipotesis.....	57
3.10.1 Uji t	57
3.10.2 Uji F	60
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Deskripsi Data	62
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	62
4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden	65
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	71
4.2.1 Hasil Uji Validitas	71
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	74
4.3 Uji Persyaratan Analisis Data.....	75
4.3.1 Hasil Uji Normalitas.....	75
4.3.2 Hasil Uji Homogenitas	76
4.3.3 Hasil Uji Linieritas	77
4.3.4 Hasil Uji Multikolinieritas	78
4.4 Hasil Uji Analisis Data.....	79
4.4.1 Hasil Regresi Linier Berganda	79
4.5 Hasil Uji Hipotesis	81
4.5.1 Hasil Uji t (Uji Parsial)	81
4.5.2 Hasil Uji F.....	84
4.6 Pembahasan	85
4.6.1 Pengaruh <i>Information</i> berpengaruh terhadap <i>E-Satisfaction</i>	85
4.6.2 Pengaruh <i>Ease of Use</i> berpengaruh terhadap <i>E-Satisfaction</i>	86
4.6.3 Pengaruh <i>Website Design</i> Terhadap <i>E-Satisfaction</i>	86
4.6.4 Pengaruh <i>Reliability</i> berpengaruh terhadap <i>E-Satisfaction</i>	87

4.6.5 Pengaruh <i>Security</i> atau <i>Privacy</i> Terhadap <i>E-Satisfaction</i>	87
4.6.6 Pengaruh <i>Information, Ease of use, Website Design, Reliability</i> dan <i>Security</i> atau <i>Privacy</i> Terhadap <i>E-Satisfaction</i>	87

BAB V SIMPULAN DAN SARAN..... 89

5.1 Simpulan.....	89
-------------------	----

5.2 Saran	89
-----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Tabel Keluhan Pengguna Bukalapak	6
1.2 Hasil Pra Survei	8
2.1 Model Bisnis Internet	15
2.2 Tipe –Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelanggan	36
2.3 Penelitian Terdahulu.....	42
3.1 Tabel <i>Scoring</i> Skala <i>Likert</i>	48
3.2 Kriteria Responden	50
3.3 Definisi Operasional Variabel	51
3.4 Kategori Angka Skala Reliabilitas	54
4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	63
4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan	64
4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Information</i> (X1)	65
4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Ease of Use</i> (X2)	66
4.7 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Website Design</i> (X3).....	67
4.8 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Reliability</i> (X4).....	68
4.9 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>Security</i> atau <i>Privacy</i> (X5).....	69
4.10 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>E-Satisfaction</i> (Y).....	70
4.11 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information</i> (X1).....	72
4.12 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Ease Of Use</i> (X2)	72
4.13 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Website Design</i> (X3)	72
4.14 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Reliability</i> (X4)	73
4.15 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Security</i> atau <i>Privacy</i> (X5)	73
4.16 Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Satisfaction</i> (Y)	74
4.17 Interpretasi Nilai Alpha Indeks Kolerasi	74
4.18 Hasil Uji Reliabilitas	75
4.19 Hasil Uji Normalitas.....	76

4.20 Hasil Uji Homogenitas	76
4.21 Hasil Uji Linieritas	77
4.22 Hasil Uji Multikolinieritas	78
4.23 Hasil Perhitungan <i>Unstandardized Coefficients</i>	79
4.24 Hasil Uji R^2	81
4.25 Hasil Uji t.....	82
4.26 Hasil Uji F	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.1 Pertumbuhan Penjualan E-Commerce Di Indonesia.....	2
1.2 Tampilan Pada Aplikasi Bukalapak	4
1.3 Laporan Pengunjung Bulanan Bukalapak	5
2.1 Strategi Bisnis Perusahaan	34
2.2 Indikator E-Satisfaction.....	42
2.3 Kerangka Pemikiran	44
2.4 Kerangka Teoritis.....	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2** Hasil Jawaban 140 Responden
- Lampiran 3** Karakteristik Responden
- Lampiran 4** Hasil Jawaban Frekuensi Variabel
- Lampiran 5** Hasil Uji Validitas
- Lampiran 6** Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 7** Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8** Hasil Uji Homogenitas
- Lampiran 9** Hasil Uji Linieritas
- Lampiran 10** Hasil Uji Multikolinieritas
- Lampiran 11** Hasil Uji R Square, Uji t, dan Uji f.
- Lampiran 12** T Tabel
- Lampiran 13** F Tabel
- Lampiran 14** R Tabel

