

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | iv |
| RIWAYAT HIDUP PENELITI | v |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 9 |
| C. Rumusan Masalah..... | 10 |
| D. Tujuan penelitian | 10 |
| E. Manfaat Penelitian..... | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 12 |
| A. Kajian Penelitian Terdahulu | 12 |
| B. Konsep dan Teori | 20 |
| C. Kerangka Berpikir..... | 37 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN..... | 39 |
| A. Metode dan Pendekatan | 39 |
| B. Jenis dan Sumber Data..... | 40 |
| C. Populasi dan Sampel | 41 |
| D. Operasional Variabel..... | 43 |
| E. Teknik Pengumpulan Data | 49 |
| F. Analisis Data..... | 51 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 58 |
| A. Gambaran Umum Obyek Penelitian | 58 |
| B. Data Deskriptif Konsumen Shopee Daerah Cibiru | 60 |
| C. Pengolahan Data Deskriptif | 63 |

| | |
|----------------------------------|----|
| D. Analisis Data Penelitian..... | 73 |
| E. Pembahasan..... | 87 |
| BAB V PENUTUP..... | 90 |
| A. Kesimpulan..... | 90 |
| B. Saran | 91 |
| DAFTAR PUSTAKA | 93 |
| LAMPIRAN..... | 97 |



DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | 13 |
| Tabel 3. 1 Operasional Variabel..... | 44 |
| Tabel 3. 2 Pengukuran Skala Likert..... | 50 |
| Tabel 3. 3 Kriteria untuk Menafsirkan Koefisien Validitas | 52 |
| Tabel 3. 4 Klasifikasi Koefisien Realibilitas..... | 53 |
| Tabel 3. 5 Interpretasi Kekuatan Hubungan Antar Variabel | 54 |
| Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden | 60 |
| Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 61 |
| Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan terakhir..... | 62 |
| Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Statistik Deskriptif..... | 63 |
| Tabel 4. 5 Tanggapan Responden Mengenai <i>E-service quality</i> | 65 |
| Tabel 4. 6 Tanggapan Responden Mengenai promo Gratis Ongkir | 67 |
| Tabel 4. 7 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian..... | 70 |
| Tabel 4. 8 Hasil Validitas Item <i>E-service quality</i> (X1) | 75 |
| Tabel 4. 9 Hasil Validitas Item Variabel Promo Gratis Ongkos Kirim (X2)..... | 76 |
| Tabel 4. 10 Hasil Validitas Item Variabel Keputusan Pembelian (Y) | 76 |
| Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Reliabilitas <i>E-service quality</i> (X1) | 78 |
| Tabel 4. 12 Hasil Pengujian Reliabilitas Promo Gratis Ongkos Kirim (X2)..... | 78 |
| Tabel 4. 13 Hasil Pengujian Reliabilitas Keputusan Pembelian (Y) | 79 |
| Tabel 4. 14 Kriteria Interpretasi | 80 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Korelasi | 80 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Berganda..... | 82 |
| Tabel 4. 17 Hasil Uji Parsial (t-test) | 83 |
| Tabel 4. 18 Hasil Uji Simultan (F-test)..... | 84 |
| Tabel 4. 19 Hasil Analisis Determinasi | 86 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------|----|
| Gambar 1. 1 | 3 |
| Gambar 2. 1 | 38 |

