

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3 Perumusan Masalah .....	9
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.5 Tujuan Penelitian .....	11
1.6.1 Aspek Teoritis .....	11
1.6.2 Aspek Praktis .....	12
1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....	12
1.7.1 Objek dan Lokasi Penelitian .....	12
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian .....	12
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	12
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>14</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	14
2.1.2 Kualitas .....	14
2.1.3 Website .....	16
2.1.4 Electronic Commerce (E-Commerce) .....	16

2.1.5 Website Quality .....	18
2.1.6 Kepuasan Pengguna .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	22
2.2.1 Jurnal Internasional .....	22
2.2.2 Jurnal Nasional .....	23
2.3 Kerangka Pemikiran .....	25
2.4 Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	29
3.2 Alat Pengumpulan Data .....	31
3.2.1 Skala Pengukuran .....	31
3.2.2 Variabel Operasional .....	32
3.3 Tahapan Penelitian .....	38
3.4 Populasi dan Sampel .....	39
3.4.1 Populasi .....	39
3.4.2 Sampel .....	39
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	40
3.5.1 Pengumpulan Data .....	40
3.5.2 Sumber Data .....	41
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas .....	42
3.6.1 Uji Validitas Instrumen .....	42
3.6.2 Uji Reabilitas Instrumen .....	43
3.7 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	44
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	44
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	46
3.7.2.1 Uji Normalitas .....	46
3.7.3 Analisis Regresi Berganda .....	48
3.8 Pengujian Hipotesis .....	49

3.8.1 Koefisien Determinasi .....	49
3.8.2 Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji-t) .....	50
3.8.3 Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji-F) .....	51
3.8.4 Method of Successive Interval (MSI) .....	51
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 Gambaran Umum Data Responden .....	53
4.1.1 Jenis Kelamin .....	53
4.1.2 Usia .....	54
4.1.3 Pendidikan Terakhir .....	54
4.1.4 Profesi/Pekerjaan .....	55
4.1.5 Penghasilan/Uang Saku per Bulan .....	56
4.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian .....	56
4.2.1 Sub Variabel Usability .....	57
4.2.2 Sub Variabel Information Quality .....	60
4.2.3 Sub Variabel Service Interaction Quality .....	64
4.2.4 Variabel WebQual .....	68
4.2.5 Variabel Kepuasan Pengguna .....	68
4.2.6 Uji Asumsi Klasik .....	71
4.2.6.1 Uji Normalitas .....	71
4.2.6.2 Uji Multikolinearitas .....	73
4.2.6.3 Uji Heterokedastisitas .....	74
4.2.7 Analisis Regresi .....	75
4.2.8 Analisis Kolerasi .....	78
4.2.9 Analisis Koefisien Dterminasi .....	79
4.2.10 Uji Hipotesis Simultan (Uji F) .....	80
4.2.11 Uji Hipotesis Parsial (Uji t) .....	81
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	83

<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan .....	86
5.2 Saran .....	86
5.2.1 Saran untuk Bukalapak .....	86
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	88
LAMPIRAN .....	91