

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN SAMBUL | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| <i>ABSTRACT</i> | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 1 |
| 1.1.1 Profil dan Sejarah Lazada.co.id. | 1 |
| 1.1.2 Profil dan Sejarah Mataharimall.com. | 4 |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian..... | 7 |
| 1.3 Rumusan Masalah..... | 12 |
| 1.4 Pertanyaan Penelitian..... | 13 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 14 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 14 |
| 1.7 Sistematika Penulisan | 15 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 17 |
| 2.1 Landasan Teori | 17 |
| 2.1.1 Definisi Pemasaran | 17 |
| 2.1.2 Definisi Internet | 17 |
| 2.1.3 Definisi <i>E-Commerce</i> | 18 |
| 2.1.4 Definisi <i>Benchmarking</i> | 19 |
| 2.1.5 WebQual | 20 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 23 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 29 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 30 |
| 2.4 Ruang Lingkup Penelitian | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 33 |
| 3.1 Karakteristik Penelitian | 33 |
| 3.2 Alat Pengumpulan Data | 34 |
| 3.2.1 Skala..... | 34 |
| 3.2.2 Metode Penskalaan | 34 |
| 3.2.3 Variabel..... | 35 |
| 3.2.4 Variabel Operasional..... | 35 |
| 3.3 Tahapan Penelitian..... | 43 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 45 |
| 3.4.1 Populasi..... | 45 |
| 3.4.1 Sampel..... | 46 |
| 3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data | 48 |
| 3.5.1 Pengumpulan Data | 48 |
| 3.5.2 Sumber Data..... | 48 |
| 3.6 Validitas dan Reliabilitas | 49 |
| 3.6.1 Uji Validitas | 49 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas | 52 |
| 3.7 Teknik Analisis Data | 54 |
| 3.7.1 Analisis Deskriptif | 54 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 55 |
| 4.1 Karakteristik Responden..... | 55 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 55 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 56 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 57 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 58 |

| | |
|--|--------------|
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan | 59 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili | 60 |
| 4.2 Analisis Pendapat Konsumen Terhadap Website Quality Lazada dan Mataharimall..... | 61 |
| 4.3 Perbandingan Website Quality Lazada dan Mataharimall Menurut Pengguna.. | 73 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 77 |
| 5.1 Kesimpulan | 77 |
| 5.2 Saran | 78 |
| 5.2.1 Saran Bagi Perusahaan..... | 78 |
| 5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya..... | 79 |
| DAFTAR PUSTAKA | 80 |
| LAMPIRAN..... | |