

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>Iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 OLX .....	3
1.1.2 LAZADA .....	4
1.2. Latar Belakang Penelitian .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	12
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	14
1.5 Tujuan Penelitian .....	14
1.6 Kegunaan Penelitian .....	14
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	14
1.8 Sistematika Penulisan .....	15
<b>BAB II .....</b>	<b>16</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	16
2.1.1 Pengertian E-service quality .....	16
2.1.2 Pengertian Willingness to-do Co-creation .....	18
2.1.3 Use to-do Creation .....	20
2.2 Penelitian Terdahulu .....	20
2.2.1 Penentian Terdahulu 1 .....	20
2.2.2 Penelitian Terdahulu 2 .....	21

2.2.3 Penelitian Terdahulu 3 .....	22
2.2.4 Penelitian Terdahulu 4 .....	23
2.2.5 Penelitian Terdahulu 5 .....	24
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
2.4 Hipotesis Penelitian .....	27
<b>BAB III.....</b>	<b>30</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Karakteristik Penelitian.....	30
3.2 Alat Pengumpulan Data .....	32
3.3 Skala Pengukuran.....	33
3.4 Tahapan Penelitian.....	34
3.5 Populasi dan Sampel .....	36
3.5.1 Populasi.....	36
3.5.2 Sampel.....	36
3.6 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	37
3.6.1 Pengumpulan Data .....	37
3.6.2 Sumber Data.....	38
3.7 Validitas dan Reliabilitas .....	39
3.7.1 Validitas .....	39
3.7.2 Reliabilitas .....	41
3.8 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	42
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	42
3.8.2 Partial Least Square .....	45
3.7.2 Pengujian Hipotesis .....	46
<b>BAB IV .....</b>	<b>50</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>50</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	50
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	51
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	51
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Domisili.....	52
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan .....	53
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Pendapatan .....	54

4.1.6 Karakteristik Berdasarkan Uang yang Dikeluarkan Dalam Satu Kali Transaksi .....	55
4.1.7 Karakteristik Berdasarkan Barang Yang Dicari Pada Saat Berbelanja Online.....	55
4.2 Hasil Penelitian .....	56
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	56
4.2.2 Partial Least Square .....	83
4.2.3 Pengujian Hipotesis .....	92
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	96
<b>BAB V.....</b>	<b>102</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>102</b>
5.1 Kesimpulan .....	102
5.2 Saran .....	103
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan .....	103
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	104
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>