

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Latar Belakang Penelitian</b> .....	<b>2</b>
<b>1.3 Perumusan Masalah</b> .....	<b>10</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>11</b>
<b>1.5 Manfaat penelitian</b> .....	<b>12</b>
<b>1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir</b> .....	<b>13</b>
<b>1.6.1 BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>13</b>
<b>1.6.2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
<b>1.6.3 BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>13</b>
<b>1.6.4 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>13</b>
<b>1.6.5 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>13</b>
<b>BAB II</b> .....	<b>14</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1 Teori Terkait Penelitian</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1.1 Pemasaran</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1.2 Perilaku Konsumen</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1.3 E-Commerce</b> .....	<b>16</b>
<b>2.1.5 Customer Experience</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1.6 Customer Satisfaction</b> .....	<b>20</b>

2.1.7	Penelitian Terdahulu .....	21
2.2	Kerangka Pemikiran .....	29
2.3	Hipotesis Penelitian .....	30
<b>BAB III</b>	.....	<b>34</b>
<b>METODELOGI PENELITIAN</b>	.....	<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	34
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	35
3.2.1	Jenis Variabel .....	35
3.2.2	Operasionalisasi Variabel.....	36
3.2.3	Skala Pengukuran .....	41
3.3	Tahapan Penelitian.....	41
3.4	Populasi dan Sampel .....	42
3.4.1	Populasi .....	42
3.4.2	Sampel .....	42
3.5	Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.5.1	Jenis Data.....	44
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.6.1	Uji Validitas .....	45
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	47
3.7	Teknik Analisis Data dan Uji Hipotesis .....	48
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	48
3.7.2	Analisis Regresi Linear Berganda .....	49
3.7.3	Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas dan Uji Heteroskedasitas). 51	
3.7.4	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	52
3.7.5	Uji Hipotesis.....	52
<b>BAB IV</b>	.....	<b>54</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>54</b>
4.1	Karakteristik Responden.....	54
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan <i>Screening Question</i> .....	54
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55

4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	56
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan .....	57
4.2	Hasil Penelitian .....	58
4.2.1	Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Experience</i> (X)....	58
4.2.2	Hasil Analisis Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i> (Y).....	71
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	73
4.2.4	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	75
4.2.5	Hasil Uji F .....	78
4.2.6	Hasil Uji T.....	79
4.2.7	Hasil Koefisien Determinasi .....	82
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	83
4.3.1	Customer Experience.....	83
4.3.2	Customer Satisfaction.....	85
4.3.3	Pengaruh <i>Customer Experience</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Pada Aplikasi Lazada .....	85
BAB V	.....	88
KESIMPULAN DAN SARAN	.....	88
5.1	Kesimpulan .....	88
5.2	Saran.....	89
5.2.1	Saran Secara Praktis .....	89
5.2.2	Saran Secara Teoritis.....	89
DAFTAR PUSTAKA	.....	90
LAMPIRAN	.....	95