

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Profil Perusahaan Tokopedia .....	1
1.1.2    Visi dan Misi .....	2
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	2
1.3    Perumusan Masalah.....	7
1.4    Tujuan Penelitian.....	8
1.5    Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1    Aspek Teoritis .....	9
1.5.2    Aspek Praktis .....	9
1.6    Ruang Lingkup Penelitian .....	9
1.7    Lokasi dan Objek Penelitian.....	9
1.8    Sistematika Tugas Akhir .....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1    Teori – teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu .....	11
2.1.1    Pemasaran .....	11
2.1.2    Ecommerce.....	12
2.1.3    Kualitas Layanan.....	13

2.1.4	Kepuasan Pelanggan .....	15
2.1.5	Loyalitas Pelanggan .....	16
2.2	Penelitian Terdahulu.....	17
2.3	Kerangka Pemikiran .....	27
2.4	Hipotesis Penelitian .....	28
BAB III METODOLOGI PEENELITIAN .....		29
3.1	Jenis Penelitian .....	29
3.2	Variabel Penelitian .....	30
3.3	Tahapan Penelitian .....	36
3.4	Populasi Dan Sampel.....	38
3.4.1	Populasi.....	38
3.4.2	Sampel.....	38
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
3.6.1	Uji Validitas .....	40
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	42
3.7	Teknik Analisis Data .....	43
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	43
3.7.2	Menentukan Indek Kepuasan.....	46
3.7.3	Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	47
3.7.4	Uji Regresi Linear Berganda.....	48
3.7.5	Uji asumsi Klasik .....	49
3.7.6	Pengujian Hipotesis.....	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		54
4.1	Karakteristik Responden .....	54
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
4.1.2	Karakteristik Responden Bedasarkan Usia .....	55
4.2	Hasil Penelitian.....	56
4.2.1	Analisi Deskriptif .....	56
4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	61
4.2.3	Uji Regresi Linear Berganda.....	66
4.2.4	Uji Hepotesis.....	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	71
5.1 Kesimpulan.....	71
5.2 Saran.....	71
4.2.1 Saran Teoritis .....	71
5.2.2 Saran Praktis .....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73
LAMPIRAN.....	75