

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINAL	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Sejarah UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah).....	1
1.1.2 Sejarah Shopee.....	1
1.1.3 Sejarah Shopee Food	3
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5.1 Aspek Teoritis.....	12
1.5.2 Aspek Praktis	13
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	13
1.7 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15

2.1.1 Pemasaran	15
2.1.2 <i>E – commerce</i>	16
2.1.3 <i>E – service quality</i>	16
2.1.4 <i>E – trust</i>	18
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Hubungan Antar Variabel	29
2.3.1 Hubungan Antar <i>E - Service Quality</i> dengan Kepuasan Pelanggan	29
2.3.2 Hubungan <i>E – Trust</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4 Kerangka Pemikiran.....	30
2.5 Hipotesis Penelitian.....	31
2.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	32
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	33
3.2.1 Operasional Variabel	33
3.2.2 Skala Pengukuran	36
3.2.3 Tahapan Penelitian.....	37
3.3 Populasi dan Sampel	38
3.3.1 Populasi.....	38
3.3.2 Sampel	38
3.4 Pengumpulan Data	39
3.4.1 Data Primer	39
3.4.2 Data Sekunder.....	39
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	40
3.5.1 Uji Validitas.....	40
3.5.2 Uji Reliabilitas	42
3.6 Uji Asumsi Klasik	43
3.6.1 Uji Normalitas.....	43
3.6.2 Uji Multikolinearitas.....	43

3.6.3 Uji Autokorelasi.....	44
3.6.4 Uji Heteroskedastisitas	44
3.7 Teknik Analisis Data.....	44
3.7.1 Analisis Deskriptif	45
3.7.2 Analisis Regresi Linier Berganda	46
3.8 Pengujian Hipotesis.....	47
3.8.1 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	47
3.8.2 Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji f)	47
3.8.3 Koefisien Determinasi	48
BAB IV	49
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Pengumpulan Data	49
4.2 Karakteristik Responden	49
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Bulanan.....	51
4.3 Hasil Penelitian	51
4.3.1 Analisis Deskriptif	52
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	63
4.3.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
4.3.4 Uji Hipotesis	68
4.3.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	72
4.3.6 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	72
BAB V.....	77
KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
DAFTAR LAMPIRAN	83