

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1.    Sejarah Shopee .....	1
1.1.2.    Logo Perusahaan.....	2
1.1.3.    Visi Misi Perusahaan .....	2
1.2    Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3    Perumusan Masalah .....	24
1.4    Tujuan Penelitian.....	24
1.5 Manfaat Penelitian.....	25
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	25
1.5.2 Manfaat Praktis.....	25
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	25
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	27
2.1 Teori .....	27
2.1.1 <i>Marketing</i> .....	27
2.1.2 <i>Marketing Management</i> .....	27
2.1.3 <i>E-Commerce</i> .....	27
2.1.4 Jasa .....	28
2.1.5 <i>E-Service Quality</i> .....	29
2.1.6 <i>E-Recovery Service Quality</i> .....	30
2.1.7 Perilaku Konsumen.....	30
2.1.7 Kepuasan Pelanggan.....	30
2.2 Penelitian .....	32
2.3 Kerangka Pemikiran .....	44
2.4 Hipotesis Penelitian.....	45

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	46
3.2 Operasional Variabel.....	46
3.3 Tahap Penelitian .....	53
3.4 Populasi dan Sampel.....	53
3.4.1 Populasi.....	53
3.4.2 Sampel.....	54
3.5 Pengumpulan Data.....	55
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	57
3.6.1 Uji Validitas.....	57
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	59
3.7 Teknik Analisis Data.....	60
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	62
3.7.2 Method of Successive Internal (MSI) .....	64
3.8 Uji Asumsi Klasik .....	65
3.9 Uji Regresi Linear Berganda .....	66
3.10 Koefisien Determinasi.....	66
3.11 Uji Hipotesis .....	67
3.11.1 Uji F.....	67
3.11.2 Uji T.....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>70</b>
4.1 Karakteristik Responden .....	70
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Apakah Pernah Belanja menggunakan Aplikasi Shopee? .....	70
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Apakah Pernah menggunakan Fitur Komplain di Shopee? .....	71
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	71
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	72
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	73
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Berbelanja menggunakan Shopee dalam Sebulan.....	73
4.2 Analisis Deskriptif.....	74
4.2.1 Tanggapan Responden mengenai <i>E-Service Quality</i> .....	74
4.2.2 Tanggapan Responden mengenai <i>E-Recovery Service Quality</i> .....	76
4.2.3 Tanggapan Responden mengenai Kepuasan Pelanggan .....	77

<b>4.3 Analisis Data.....</b>	<b>79</b>
4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	79
4.3.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	81
4.3.3 Koefisien Determinasi.....	82
4.3.4 Pengujian Hipotesis.....	83
<b>4.4 Pembahasan Hasil.....</b>	<b>85</b>
4.4.1 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> (X1) .....	85
4.4.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel <i>E- Recovery Service Quality</i> (X2) .....	85
4.4.3 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	85
4.4.4 <i>E-Service Quality</i> berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi <i>Ecommerce</i> Shopee.....	86
4.4.5 <i>E-Recovery Service Quality</i> berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi <i>Ecommerce</i> Shopee.....	86
4.4.6 <i>E-Service Quality</i> dan <i>E-Recovery Service Quality</i> berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi <i>Ecommerce</i> Shopee .....	87
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>88</b>
5.1 Kesimpulan.....	88
5.2 Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>