

## DAFTAR ISI

<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>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Gambaran Umum Tokopedia.....	1
1.1.2    Produk Tokopedia .....	2
1.2    Latar Belakang .....	3
1.3    Rumusan Masalah.....	13
1.5    Tujuan Penelitian .....	16
1.6    Manfaat Penelitian .....	16
1.6.1    Manfaat Teoritis .....	16
1.6.2    Manfaat Praktis .....	17
1.7    Sistematika Penulisan .....	17
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
2.1    Teori dan Penelitian Terdahulu .....	19
2.1.1    Pemasaran .....	19
2.1.2    Manajemen Pemasaran .....	19
2.1.3 <i>E-Commerce</i> .....	20
2.1.4 <i>Service Quality</i> .....	20
2.1.5    Dimensi <i>Service Quality</i> .....	20
2.1.6 <i>Customer Satisfaction</i> .....	21
2.2    Kerangka Pemikiran .....	26
2.3    Hipotesis .....	28

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	33
3.2 Variabel & Operasional Variabel .....	34
3.2.1 Variabel .....	34
3.2.2 Operasional Variabel.....	35
3.3 Skala Pengukuran .....	38
3.4 Tahapan Penelitian .....	39
3.5 Populasi dan Sampel.....	41
3.5.1 Populasi .....	41
3.5.2 Sampel .....	41
3.6 Pengumpulan Data dan Sumber Data .....	43
3.7 Uji Validitas dan Reabilitas.....	43
3.7.1 Uji Validitas .....	43
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	45
3.8 Teknik Analisis Data .....	46
3.8.1 Analisis Deskriptif.....	46
3.8.2 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	48
3.8.3 <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	49
3.8.4 <i>Outer Model</i> .....	49
3.8.5 <i>Inner Model</i> .....	51
3.8.6 <i>Goodness of Fit Test</i> .....	52
3.8.7 <i>Importance-Performance Map Analysis (IPMA)</i> .....	52
3.8.8 Uji Hipotesis .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	57
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Pertanyaan <i>Screening Question</i> .....	57
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	59
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	60

4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.2	Hasil Penelitian .....	61
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	61
4.2.2	Uji <i>Outer Model</i> .....	73
4.2.3	Uji <i>Inner Model</i> .....	79
4.3	Uji Kecocokan Model.....	82
4.4	<i>Importance-Performance Map Analysis (IPMA)</i> .....	83
4.5	Uji Hipotesis ( <i>Bootstrapping</i> ).....	85
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian .....	88
4.5.1	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	88
4.5.2	Pengaruh <i>Convinence</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	90
4.5.3	Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	91
4.5.4	Pengaruh <i>Easy of Use</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	92
4.5.5	Pengaruh <i>Fulfillment</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	92
4.5.6	Pengaruh <i>Security</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	93
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>95</b>
5.1	Kesimpulan .....	95
5.2	Kelemahan Penelitian .....	98
5.3	Saran .....	98
5.3.1	Saran Praktis .....	98
5.3.2	Saran Teoritis .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>109</b>