

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.4 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.5 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.6.1 Manfaat Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.6.2 Manfaat Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Tinjauan Pustaka.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.1 Fungsi-Fungsi Manajemen	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.1 Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2.2 Manajemen Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.2.3	Bauran Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.3	Perilaku Konsumen	Error! Bookmark not defined.
2.1.3.1	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.	Error! Bookmark not defined.
2.1.4	Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.1	Tipe-Tipe Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.2	Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.4.3	Dimensi Dan Indikator Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.1.5	Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.1	Tujuan Promosi	Error! Bookmark not defined.
2.1.5.2	Dimensi dan Indikator Promosi	Error! Bookmark not defined.
2.1.6	<i>E-Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan Elektronik)	Error! Bookmark not defined.
2.1.6.1	Dimensi dan Indikator <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.3	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Korelasi antara Promosi dengan <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
2.3.3	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan...	Error! Bookmark not defined.
2.3.4	Pengaruh Promosi dan <i>E-Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
2.4	Hipotesis penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB 3	METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.

3.2.1	Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2.2	Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
3.3.1	Definisi variabel	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Definisi Variabel Promosi	Error! Bookmark not defined.
3.3.3	Definisi Variabel <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
3.3.4	Definisi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Populasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Sampel Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4.3	Teknik Sampling	Error! Bookmark not defined.
3.5	Pengumpulan Data Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Sumber Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.5.3.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
3.5.3.2	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Rancangan Analisis	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.1	Analisis Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.2	Analisis Verifikatif.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.2.1	Transformasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.2.2	Uji Normalitas Data	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.2.3	Analisis Korelasi (Uji R)	Error! Bookmark not defined.
3.6.1.2.4	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)..	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Uji Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.1	Uji t (Parsial)	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.2	Uji F (Simultan)	Error! Bookmark not defined.
3.6.2.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	Error! Bookmark not defined.

BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Profil Lokus Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.1	Sejarah Shopeepay.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1.2	Sejarah Alfamart.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.1	Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.2	Usia.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2.3	Status Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Hasil Pengujian Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1	Uji Validitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1.1	Uji Validitas Variabel Promosi (X1)	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1.2	Uji Validitas Variabel <i>E-Service Quality</i> (X2)	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.1.3	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.2	Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.2.1	Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X1) ..	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.2.2	Uji Reliabilitas Variabel <i>E-Service Quality</i> (X2)	Error! Bookmark not defined.
4.1.3.2.3	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.1	Deskripsi Responden Variabel Promosi	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.1.1	Rekapitulasi Kuesioner Variabel Promosi (X1)	Error! Bookmark not defined.

4.1.4.2	Deskripsi Responden Variabel <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.2.1	Rekapitulasi Kuesioner <i>E-Service Quality</i> (X2)	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.3	Deskripsi Responden Variabel Kepuasan Pelanggan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4.3.1	Rekapitulasi Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Transformasi Data	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Uji Normalitas Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.7	Analisis Verifikatif	Error! Bookmark not defined.
4.1.7.1	Korelasi antara Promosi (X1) dengan <i>E-Service Quality</i> (X2)	Error! Bookmark not defined.
4.1.7.2	Analisis Jalur	Error! Bookmark not defined.
4.1.7.2.1	Pengaruh Parsial Promosi (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	Error! Bookmark not defined.
4.1.7.2.2	Pengaruh Parsial <i>E-Service Quality</i> (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
4.1.7.2.3	Pengaruh Simultan Promosi (X1) dan <i>E-Service Quality</i> (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	Error! Bookmark not defined.
4.1.8	Pengujian Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
4.1.8.1	Pengujian Hipotesis pengaruh Variabel Secara Parsial (Uji T)	Error! Bookmark not defined.
4.1.8.2	Pengujian Hipotesis pengaruh Variabel Secara Simultan (Uji F)	Error! Bookmark not defined.
4.1.8.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Pembahasan Deskriptif.....	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Pembahasan Verifikatif	Error! Bookmark not defined.
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN	Error! Bookmark not defined.

5.1	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Nilai Transaksi Uang Elektronik Tahun 2020	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2	Keluhan Pada Pengguna ShopeePay	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1	Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.3	Rentang Skala.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.4	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Terhadap Koefisien Korelasi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1	Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2	Usia.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3	Status Responden.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas <i>E-Service Quality</i> ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas Promosi.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas <i>E-Service Quality</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.10	ShopeePay menampilkan iklan melalui <i>banner</i> yang menarik....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11	ShopeePay menampilkan iklan yang menginformasikan <i>cashback</i> melalui <i>banner</i> di setiap <i>merchant</i> ShopeePay.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12	ShopeePay melakukan promosi dengan memasang poster di <i>official website</i> , instagram, facebook dan lain-lain.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13	ShopeePay sering memberikan <i>cashback</i> bagi penggunanya.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14	ShopeePay memberikan undian berhadiah di setiap <i>event</i> Harbolnas (Hari Belanja Online Nasional)	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.15 Undian berhadiah yang diberikan oleh Shopeepay sangat beragam bagi penggunaanya..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Shopeepay memberikan *voucher* gratis ongkir bagi pengguna yang bertransaksi menggunakan Shopeepay di aplikasi Shopee**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Shopeepay menawarkan *flash voucher* Rp.1 rupiah setiap *event* Harbolnas (Hari Belanja Online Nasional)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18 Shopeepay menawarkan *flash voucher* Rp.1 rupiah setiap *event* SMS (Shopee Mantul sale)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19 Shopeepay memberikan informasi *cashback* melalui *e-mail***Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.20 Shopeepay menginformasikan promosi melalui internet, instagram, facebook dan lain-lain **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.21 Shopeepay memberikan informasi yang informatif pada *official website*, youtube, instagram atau media sosial lainnya**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.22 Shopeepay memberikan informasi promosi melalui televisi.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.23 Iklan Shopeepay di televisi sangat menarik**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.24 Rekapitulasi Kuesioner Promosi (X1) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.25 Shopeepay mampu menangani keluhan pelanggan dengan tepat**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.26 Shopeepay mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.27 Shopeepay cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan atau keluhan pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.28 Ketersediaan layanan Shopeepay untuk membantu saya dalam bertransaksi cukup baik **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.29 Shopeepay melindungi informasi data pribadi saya**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.30	Shopeepay menjamin keamanan keuangan saya dalam bertransaksi	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.31	Informasi yang diberikan Shopeepay dapat menjelaskan segala sesuatu tentang Shopeepay secara lengkap	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.32	Informasi yang diberikan Shopeepay sesuai dengan kebutuhan saya	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.33	Tahapan pembayaran Shopeepay mudah dipelajari	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.34	Shopeepay sangat mudah digunakan..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.35	Informasi di dalam aplikasi Shopeepay sangat mudah diakses (berdasarkan menu isi saldo, bayar, <i>transfer</i> dan lain-lain)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.36	Tampilan menu pada <i>website</i> Shopeepay terlihat menarik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.37	Secara keseluruhan <i>website</i> Shopeepay memiliki desain yang baik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.38	Tampilan konten pada <i>website</i> Shopeepay lengkap	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.39	Tampilan katalog pada <i>website</i> Shopeepay memiliki desain yang baik	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.40	Rekapitulasi <i>E-Service Quality</i> (X2) ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.41	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Shopeepay yang sesuai dengan harapan saya	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.42	Saya merasa puas dengan fitur yang tersedia di Shopeepay (berdasarkan fitur bayar, <i>transfer</i> , isi saldo dan lain-lain) yang sangat sesuai harapan saya	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.43	Saya merasa puas dengan <i>cashback</i> yang diberikan Shopeepay sesuai dengan yang saya harapkan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.44	Saya berniat menggunakan Shopeepay kembali karena pelayanan yang sangat memuaskan	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4.45 Saya akan terus menggunakan Shopeepay karena Shopeepay dapat diandalkan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.46 Saya akan terus menggunakan Shopeepay karena manfaat yang diperoleh sangat bermanfaat bagi saya..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.47 Saya berniat untuk terus menggunakan Shopeepay karena fitur Shopeepay yang lengkap **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.48 Saya berniat untuk terus menggunakan Shopeepay karena fitur Shopeepay yang mudah digunakan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.49 Saya akan merekomendasikan teman mengenai pelayanan Shopeepay yang sangat memuaskan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.50 Saya akan merekomendasikan keluarga mengenai pelayanan Shopeepay yang sangat memuaskan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.51 Saya akan merekomendasikan orang lain selain keluarga dan teman mengenai pelayanan Shopeepay yang sangat memuaskan**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.52 Saya akan merekomendasikan teman mengenai fitur yang disediakan Shopeepay yang sangat lengkap **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.53 Saya akan merekomendasikan keluarga mengenai fitur yang disediakan Shopeepay yang sangat lengkap..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.54 Saya akan merekomendasikan orang lain selain keluarga dan teman mengenai fitur yang disediakan Shopeepay yang sangat lengkap.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.55 Saya akan merekomendasi teman mengenai nilai manfaat yang didapatkan dari menggunakan Shopeepay **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.56 Saya akan merekomendasi keluarga mengenai nilai manfaat yang didapatkan dari menggunakan Shopeepay **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.57 Saya akan merekomendasi orang lain selain keluarga dan teman mengenai nilai manfaat yang didapatkan dari menggunakan Shopeepay**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.58 Rekapitulasi Kepuasan Pelanggan (Y)**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.59 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.60 Korelasi antara Promosi (X1) dengan <i>E-service Quality</i> (X2)...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.61 Analisis Jalur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.62 Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung Variabel Promosi dan <i>E-Service Quality</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.63 Hasil Perhitungan Jalur	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.64 Pengaruh Parsial Promosi (X1) dan <i>E-Service Quality</i> (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.65 Pengaruh Parsial Promosi (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.66 Pengaruh Parsial <i>E-Service Quality</i> (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.67 Hasil perhitungan nilai F	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.68 Pengaruh promosi (X1) dan <i>e-service quality</i> (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.69 Uji Koefisien Determinasi (Uji R)	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 <i>E-Wallet</i> Dengan Pengguna Tertinggi Tahun 2020 Di Indonesia	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.2 ShopeePay	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.3 Fitur <i>Deals</i> Sekitarmu	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.4 <i>Voucher</i> ShopeePay <i>Deals</i>	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.5 ShopeePay <i>Deals</i> Rp. 1 November 2020	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.6 Promosi ShopeePay	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.7 <i>E-Service Quality</i> ShopeePay	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.8 Pra Survei Tingkat Kepuasan Pengguna ShopeePay	Error! Bookmark not defined.
Gambar 1.9 Pra Survei Faktor-Faktor Kepuasan Pada Pengguna ShopeePay	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.1 Bauran Pemasaran (<i>Marketing Mix</i>)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.2 Paradigma Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.1 Desain Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.2 Bar Skala (<i>Bar Scale</i>)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.3 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Logo Alfamart	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 <i>Bar scale</i> ShopeePay menampilkan iklan melalui <i>banner</i> yang menarik	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 <i>Bar scale</i> ShopeePay menampilkan iklan yang menginformasikan <i>cashback</i> melalui <i>banner</i> di setiap <i>merchant</i> ShopeePay	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4 <i>Bar scale</i> ShopeePay melakukan promosi dengan memasang poster di <i>official website</i> , instagram, facebook dan lain-lain	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5 <i>Bar scale</i> ShopeePay sering memberikan <i>cashback</i> bagi penggunanya	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.6 <i>Bar scale</i> ShopeePay memberikan undian berhadiah di setiap <i>event</i> Harbolnas (Hari Belanja Online Nasional)	Error! Bookmark not defined.

Gambar 4.7 *Bar scale* undian berhadiah yang diberikan oleh ShopeePay sangat beragam bagi penggunaannya **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.8 *Bar scale* ShopeePay memberikan *voucher* gratis ongkir bagi pengguna yang bertransaksi menggunakan ShopeePay di Aplikasi Shopee ..**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.9 *Bar scale* ShopeePay menawarkan *flash voucher* Rp.1 rupiah setiap *event* Harbolnas (Hari Belanja Online Nasional) .. **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.10 *Bar scale* ShopeePay menawarkan *flash voucher* Rp.1 rupiah setiap *event* SMS (Shopee Mantul sale) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.11 *Bar scale* ShopeePay memberikan informasi *cashback* melalui *e-mail* **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.12 *Bar scale* ShopeePay menginformasikan promosi melalui internet, instagram, facebook dan lain-lain..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.13 *Bar scale* ShopeePay memberikan informasi yang informatif pada *official website*, youtube, instagram atau media sosial lainnya**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.14 *Bar scale* ShopeePay memberikan informasi promosi melalui televisi **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.15 *Bar scale* iklan ShopeePay di televisi sangat menarik.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.16 *Bar scale* rekapitulasi kuesioner promosi (X1)**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.17 *Bar scale* ShopeePay mampu menangani keluhan pelanggan dengan tepat **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.18 *Bar scale* ShopeePay mampu memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.19 *Bar scale* ShopeePay cepat tanggap dalam menjawab pertanyaan atau keluhan pelanggan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.20 *Bar scale* kesiapan layanan ShopeePay untuk membantu saya dalam bertransaksi cukup baik **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.21 *Bar scale* Shopeepay melindungi informasi data pribadi saya **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.22 *Bar scale* Shopeepay menjamin keamanan keuangan saya dalam bertransaksi..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.23 *Bar scale* informasi yang diberikan Shopeepay dapat menjelaskan segala sesuatu tentang Shopeepay secara lengkap **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.24 *Bar scale* informasi yang diberikan Shopeepay sesuai dengan kebutuhan saya **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.25 *Bar scale* tahapan pembayaran Shopeepay mudah dipelajari..**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.26 *Bar scale* Shopeepay sangat mudah digunakan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.27 *Bar scale* informasi di dalam aplikasi Shopeepay sangat mudah diakses (berdasarkan menu isi saldo, bayar, *transfer* dan lain-lain).....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.28 *Bar scale* tampilan menu pada *website* Shopeepay terlihat menarik **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.29 *Bar scale* secara keseluruhan *website* Shopeepay memiliki desain yang baik **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.30 *Bar scale* tampilan konten pada *website* Shopeepay lengkap **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.31 *Bar scale* tampilan katalog pada *website* Shopeepay memiliki desain yang baik **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.32 *Bar scale* rekapitulasi kuesioner *e-service quality* (X2).....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.33 *Bar scale* saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Shopeepay yang sesuai dengan harapan saya..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.34 *Bar scale* saya merasa puas dengan fitur yang tersedia di Shopeepay (berdasarkan fitur bayar, *transfer*, isi saldo dan lain-lain) yang sangat sesuai harapan saya **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.35 *Bar scale* saya merasa puas dengan *cashback* yang diberikan ShopeePay sesuai dengan yang saya harapkan..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.36 *Bar scale* saya berniat menggunakan ShopeePay kembali karena pelayanan yang sangat memuaskan..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.37 *Bar scale* saya akan terus menggunakan ShopeePay karena ShopeePay dapat diandalkan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.38 *Bar scale* saya akan terus menggunakan ShopeePay karena manfaat yang diperoleh sangat bermanfaat bagi saya **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.39 *Bar scale* saya berniat untuk terus menggunakan ShopeePay karena fitur ShopeePay yang lengkap **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.40 *Bar scale* saya berniat untuk terus menggunakan ShopeePay karena fitur ShopeePay yang mudah digunakan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.41 *Bar scale* saya akan merekomendasikan teman mengenai pelayanan ShopeePay yang sangat memuaskan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.42 *Bar scale* saya akan merekomendasikan keluarga mengenai pelayanan ShopeePay yang sangat memuaskan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.43 *Bar scale* saya akan merekomendasikan orang lain selain keluarga dan teman mengenai pelayanan ShopeePay yang sangat memuaskan **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.44 *Bar scale* saya akan merekomendasikan teman mengenai fitur yang disediakan ShopeePay yang sangat lengkap..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.45 *Bar scale* saya akan merekomendasikan keluarga mengenai fitur yang disediakan ShopeePay yang sangat lengkap..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.46 *Bar scale* saya akan merekomendasikan orang lain selain keluarga dan teman mengenai fitur yang disediakan ShopeePay yang sangat lengkap **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.47 *Bar scale* saya akan merekomendasi teman mengenai nilai manfaat yang didapatkan dari menggunakan ShopeePay.... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.48 *Bar scale* saya akan merekomendasi keluarga mengenai nilai manfaat yang didapatkan dari menggunakan ShopeePay.... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.49 *Bar scale* saya akan merekomendasi orang lain selain keluarga dan teman mengenai nilai manfaat yang didapatkan dari menggunakan Shopeepay **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.50 *Bar scale* rekapitulasi kuesioner kepuasan pelanggan (Y) **Error! Bookmark not defined.**

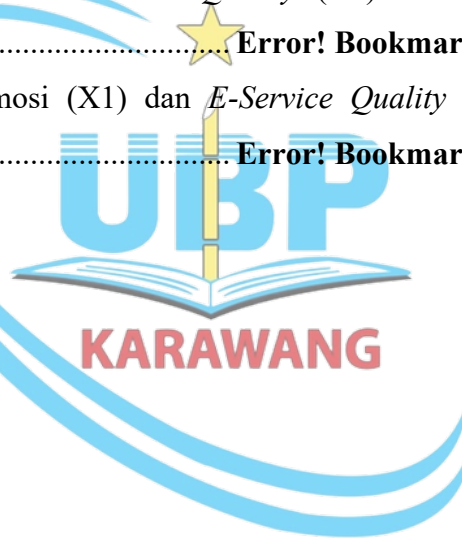
Gambar 4.51 Normal Probability Plot **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.52 Koefisien korelasi yang menggambarkan besarnya korelasi antara Promosi (X1) dengan variabel *e-service quality* (X2) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.53 Pengaruh Parsial Promosi (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.54 Pengaruh Parsial *E-Service Quality* (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.55 Pengaruh Promosi (X1) dan *E-Service Quality* (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) **Error! Bookmark not defined.**



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Persetujuan Pembimbing	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Surat Keterangan Lulus Pengecekan Turnitin	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Kuesioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Hasil Kuesioner Profil Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Hasil Kuesioner Variabel Promosi (X1)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Hasil Kuesioner Variabel <i>E-Service Quality</i> (X2)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi (X1)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Service Quality</i> (X2)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Promosi (X1)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>E-Service Quality</i> (X2)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 15 Transformasi Data Variabel Promosi (X1)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 16 Transformasi Data Variabel <i>E-Service Quality</i> (X2)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 17 Transformasi Data Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	Error! Bookmark not defined.

Lampiran 18 Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 19 Uji Normalitas Data	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 20 Analisis Korelasi (Uji R)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 21 Analisis Jalur.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 22 Uji T (Parsial).....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 23 Uji F (Simultan)	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 24 Uji Koefisien Determinasi (Uji R ²)..	Error! Bookmark not defined.

