

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	Error! Bookmark not defined.
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.
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GAMBAR.....	7
DAFTAR LAMPIRAN.....	10
BAB 1 PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Identifikasi Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.1 Batasan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 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 Manajemen.....	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Manajemen Pemasaran	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Bauran Pemasaran.....	Error! Bookmark not defined.

2.1.4	Perilaku Konsumen.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.2.1	Definisi Kualitas Produk.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2	Dimensi Kualitas Produk	Error! Bookmark not defined.
2.3	Online Customer Review.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Definisi Online customer review	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Dimensi Online customer review.....	Error! Bookmark not defined.
2.4	Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.1	Definisi Keputusan Pembelian.....	Error! Bookmark not defined.
2.4.2	Dimensi Keputusan Pembelian	Error! Bookmark not defined.
2.5	Hasil Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
2.6	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.7	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.
3.3	Definisi Operasional Variabel.....	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.
3.6	Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.1	Rancangan Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
3.6.2	Uji Hipotesis	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.
4.1.2	Profil Responden.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Hasil Pengujian Instrumen.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Transformasi Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Rancangan Analisis.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Analisis Verifikatif.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.7	Hasil Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.8	Uji t	Error! Bookmark not defined.
4.1.9	Uji F	Error! Bookmark not defined.
4.1.10	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.
5.2.1	Bagi Perusahaan Shopee	Error! Bookmark not defined.
5.2.2	Bagi Peneliti.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA.....		Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu (Lanjutan) ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 2 Operasional Tabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 3 Alternatif Jawaban Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3. 4 Kriteria Rentang Skala	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Data Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Status Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Validitas 30 orang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Reliabilitas 30 Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Saya Merasa Produk Yang Dijual Di Shopee Memiliki Fungsi Yang Jelas (X1)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Saya Merasa Produk Yang dijual di Shopee Mudah Digunakan (X1.2)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Saya merasa produk yang dijual di <i>marketplace</i> Shopee memiliki usia jangka panjang sehingga aman dari produk kadaluarsa ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Saya merasa produk yang dijual di shopee memiliki daya tahan yang lama sesuai dengan pemakaian jenis produknya, dan tidak mudah rusak (X4)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Saya merasa belanja di Shopee tersedia beragam pilihan jenis merek produk yang lengkap (X5)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Saya memilih belanja di Shopee karena tersedia produk-produk yang sedang trend saat ini (X1.6)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 13 Saya merasa produk yang dijual di shopee memiliki kualitas yang baik (X1.7)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 14 Saya merasa produk yang dijual di shopee memiliki reputasi yang baik (X1.8)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 15 Saya merasa produk yang dijual di shopee memiliki reputasi yang baik (X1.9)	Error! Bookmark not defined.

Tabel 4. 16 Desain dan model produk yang dijual di shopee mempengaruhi saya ingin membelinya (X1.10) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 17 Saya merasa kualitas produk di marketplace shopee sesuai dengan harapan (X1.11)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 18 Produk yang telah diterima sesuai dengan informasi pada deskripsi box, dan foto yang diiklankan oleh Shopee (X1.12)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 19 Rekapitulasi Kualitas Produk..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 20 Fitur Online Customer Review pada marketplace shopee dapat dipercaya (X2.1) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 21 Penyertaan foto dan video pada fitur *online customer review* di shopee menambah informasi mengenai kualitas produk yang saya inginkan (X2.2) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 22 Ulasan pada fitur *online customer review* berisi pengalaman yang dirasakan pasca pembelian produk di shopee (X2.3)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 23 Saya merasa produk yang dijual di shopee memiliki daya tahan yang lama sesuai dengan pemakaian jenis produknya, dan tidak mudah rusak (X2.4) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 24 Umumnya ulasan pada fitur *online customer review* menunjukkan kepuasan konsumen pasca pembelian produk di Shopee (X2.5) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 25 Nilai rating pada ulasan produk di shopee menunjukkan nilai dari produk tersebut (X2.6)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 26 Banyaknya ulasan positif di shopee menunjukan bahwa kualitas produk tersebut baik (X2.7)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 27 Jumlah review dan rating produk di shopee menunjukan kepopuleran dari produk tersebut (X2.8) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 28 Review positif tentang produk di Shopee menunjukan bahwa produk tersebut memiliki reputasi yang baik (X2.9) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 29 Umumnya produk di Shopee memiliki banyak review positif. (X2.10) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 30 Review positif dari ulasan produk di Shopee dapat meningkatkan minat beli (X2.11)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 31 di Shopee mudah mencari alternatif lain jika produk yang diinginkan memiliki review negatif (X2.12)..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 32 Rekapitulasi *Online Customer Review* **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4. 33 Saya memilih produk di Shopee berdasarkan keinginan dan kebutuhan (Y1)		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 34 Saya memilih produk di Shopee karena memiliki kualitas produk yang baik (Y2)		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 35 Saya memilih produk di Shopee berdasarkan merek yang telah terpercaya dan telah mengetahui kualitasnya (Y3)		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 36 Saya memilih produk di shopee berdasarkan yang sedang trend saat ini (Y4)		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 37 Saya memilih tempat penyalur atau toko di <i>marketplace</i> shopee berdasarkan rekomendasi yang saya dapatkan (Y5)		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 38 Saya memilih toko di <i>marketplace</i> shopee berdasarkan ketersediaan produk yang saya inginkan (Y6)		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 39 Saya melakukan pembelian produk di shopee saat adanya kebutuhan (Y7)		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 40 Saya memutuskan membeli produk di shopee saat adanya promo seperti flash sale, gratis ongkir, dan promo 11.11 (Y8)		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 41 Saya membeli produk di Shopee sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan (Y9)		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 42 Keragaman produk di Shopee mempengaruhi jumlah produk yang akan saya beli (Y10)		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 43 Saya memutuskan membeli produk di Shopee karena adanya metode tunai seperti sistem COD (Y11)		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 44 Saya memutuskan membeli produk di Shopee karena kemudahan transaksinya dengan berbagai metode pembayaran lain seperti debit, shopeepay, alfamart/indomart, dll. (Y12)		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 45 Rekapitulasi Keputusan Pembelian		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 46 Hasil Uji Normalitas		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 47 Hasil Uji Multikolinearitas		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 48 Hasil Uji Regresi Berganda		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 49 Hasil Uji t		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 50 Hasil Uji F		Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 51 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 2 Pengunjung E-Commerce Tahun 2020 Kuartal III **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 3 Persaingan E-Commerce di Indonesia **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 4 Review Customer pada fitur OCR **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 1. 5 Hasil Pra-Survey **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 1 Model Perilaku Konsumen..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 2 Hasil Penelitian Terdahulu..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 3 Paradigma Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 2. 4 Desain Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 1 Logo Shopee **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 2 Saya Merasa Produk Yang Dijual Di Shopee Memiliki Fungsi Yang Jelas **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 3 Saya Merasa Produk Yang dijual di Shopee Mudah Digunakan **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 4 Saya merasa produk yang dijual di marketplace Shopee memiliki usia jangka panjang sehingga aman dari produk kadaluarsa (X1.3) **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 5 Saya merasa produk yang dijual di shopee memiliki daya tahan yang lama sesuai dengan pemakaian jenis produknya, dan tidak mudah rusak **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 6 Saya merasa belanja di Shopee tersedia beragam pilihan jenis merek produk yang lengkap **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 7 Saya memilih belanja di Shopee karena tersedia produk-produk yang sedang trend saat ini..... **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 8 Saya merasa produk yang dijual di shopee memiliki kualitas yang baik **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 9 Saya merasa produk yang dijual di shopee memiliki reputasi yang baik **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 10 Beragam pilihan model produk yang dijual di shopee menarik perhatian saya **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar 4. 11 Desain dan model produk yang dijual di shopee mempengaruhi saya ingin membelinya..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 12 Desain dan model produk yang dijual di shopee mempengaruhi saya ingin membelinya.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 13 Produk yang telah diterima sesuai dengan informasi pada deskripsi box, dan foto yang diiklankan oleh Shopee.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 14 Rekapitulasi Kualitas Produk.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 15 Fitur *Online Customer Review* pada *marketplace* shopee dapat dipercaya**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 16 Penyertaan foto dan video pada fitur *online customer review* di shopee menambah informasi mengenai kualitas produk yang saya inginkan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 17 Ulasan pada fitur *online customer review* berisi pengalaman yang dirasakan pasca pembelian produk di shopee**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 18 Saya merasa produk yang dijual di shopee memiliki daya tahan yang lama sesuai dengan pemakaian jenis produknya, dan tidak mudah rusak**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 19 Umumnya ulasan pada fitur *online customer review* menunjukkan kepuasan konsumen pasca pembelian produk di Shopee**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 20 Nilai rating pada ulasan produk di shopee menunjukan nilai dari produk tersebut.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 21 Banyaknya ulasan positif di shopee menunjukan bahwa kualitas produk tersebut baik.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 22 Jumlah review dan rating produk di shopee menunjukan kepopuleran dari produk tersebut.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 23 Review positif tentang produk di Shopee menunjukan bahwa produk tersebut memiliki reputasi yang baik.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 24 Umumnya produk di Shopee memiliki banyak review positif.**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 25 Review positif dari ulasan produk di Shopee dapat meningkatkan minat beli**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 26 di Shopee mudah mencari alternatif lain jika produk yang diinginkan memiliki review negative**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 27 Rekapitulasi *Online Customer Review***Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 28 Saya memilih produk di Shopee berdasarkan keinginan dan kebutuhan**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 29 Saya memilih produk di Shopee karena memiliki kualitas produk yang baik
.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 30 Saya memilih produk di Shopee berdasarkan merek yang telah terpercaya dan telah mengetahui kualitasnya.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 31 Saya memilih produk di shopee berdasarkan yang sedang trend saat ini
.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 32 Saya memilih tempat penyalur atau toko di *marketplace* shopee berdasarkan rekomendasi yang saya dapatkan.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 33 Saya memilih toko di *marketplace* shopee berdasarkan ketersediaan produk yang saya inginkan.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 34 Saya melakukan pembelian produk di shopee saat adanya kebutuhan
.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 35 Saya memutuskan membeli produk di shopee saat adanya promo seperti flash sale, gratis ongkir, dan promo 11.11**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 36 Saya membeli produk di Shopee sesuai dengan jumlah yang dibutuhkan
.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 37 Keragaman produk di Shopee mempengaruhi jumlah produk yang akan saya beli.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 38 Saya memutuskan membeli produk di Shopee karena adanya metode tunai seperti sistem COD**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 39 Saya memutuskan membeli produk di Shopee karena kemudahan transaksinya dengan berbagai metode pembayaran lain seperti debit, shopeepay, alfamart/indomart, dll.
.....**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 40 Rekapitulasi Keputusan Pembelian.**Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4. 41 Koefisien Regresi Kualitas Produk dan *Online Customer Review* Terhadap Keputusan Pembelian.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Tabulasi Data Hasil Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Transformasi Data Menggunakan MSI...	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Tabel t.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Tabel F.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Pengecekan Turnitin	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Hasil Pengecekan Turnitin	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 Kartu Bimbingan	Error! Bookmark not defined.

