

DAFTAR ISI	
HALAMAN PERNYATAAN ORINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Pembatasan Masalah	10
1.4 Perumusan Masalah.....	10
1.5 Tujuan Penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Terori.....	12
2.1.1 Manajemen	12
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	13
2.1.3 Kualitas Pelayanan	14
2.1.3.1 Pengertian Kualitas.....	14

2.1.3.2	Faktor-faktor harapan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.4	E-commerce.....	17
2.1.4.1	Pengertian E-commerce.....	17
2.1.5	Marketplace	18
2.1.6	Kualitas pelayanan Elektronik	19
2.1.6.1	E-SERQUAL	19
2.2	Hasil Penelitian Terdahulu	22
2.3	Kerangka Pemikiran	27
2.4	Hipotesis Penelitian	29
BAB 3	METODE PENELITIAN	30
3.1	Metode Penelitian	30
3.2	Tempat dan Waktu penelitian	32
3.2.1	Tempat Penelitian	32
3.2.2	Waktu Penelitian.....	32
3.3	Desain Penelitian	33
3.4	Operasional Variabel	34
3.4.1	Desain Variabel	34
3.5	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1	Sumber Data	36
3.5.2	Teknik Pengambilan Data	36
3.6	Teknik Penentuan Data	37
3.6.1	Populasi Sampel dan Teknik Sampling	38
3.6.2	Sampel Penelitian	38
3.7	Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis	39

3.7.1 Uji Validitas	39
3.7.2 Uji Reabilitas	40
3.7.4 Analisis Faktor	41
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian	44
4.1.1 Gambaran Umum perusahaan.....	44
4.2. Pengajuan Keabsahan Data.....	45
4.2.1 Uji Validitas	45
4.2.2 Uji Reabilitas.....	46
4.3 Hasil penelitian.....	47
4.3.1 Pembahasan Kuesioner	47
4.3.2 Analisis Faktor.....	58
4.4 Pembahan Hasil Penelitian.....	72
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75

KARAWANG

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian 27

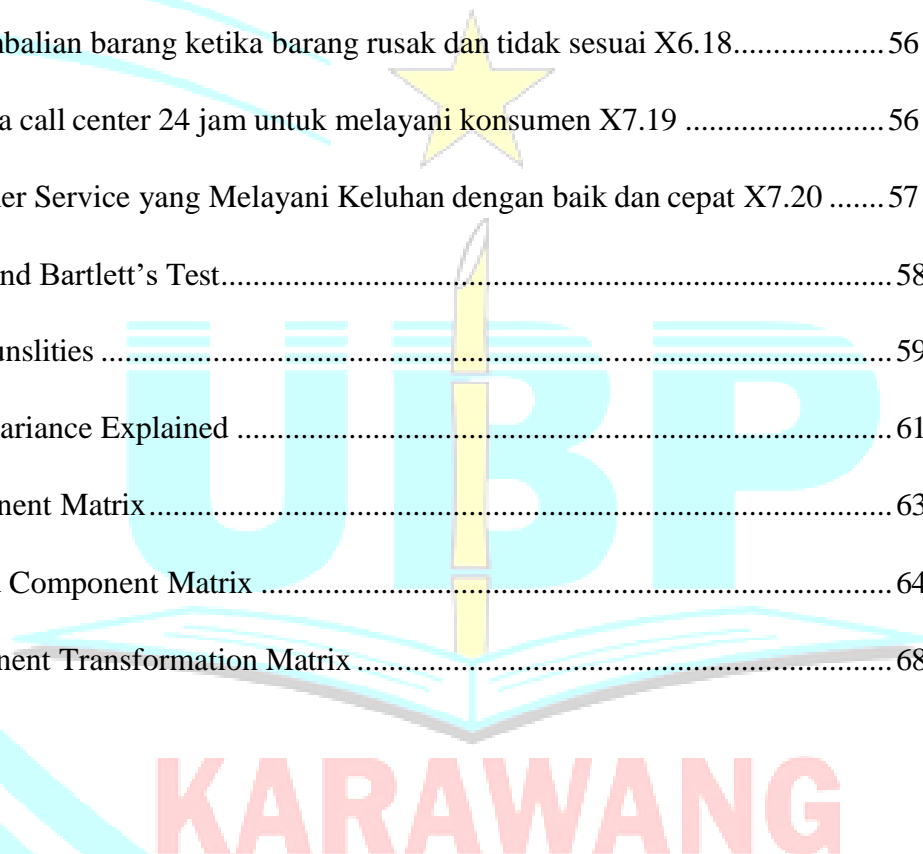
Gambar 3.1 Desain Penelitian..... 33



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pre kuesioner Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2016-2019	5
Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 waktu Kegiatan Penelitian	31
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	44
Tabel 4.2 Hasil Uji Rabilitas.....	45
Tabel 4.3 Proposi Responden Berdasarkan Program Studi.....	46
Tabel 4.5 Proposi Responden Berdasarkan Angkatan	46
Tabel 4.5 Kemudahan Pelanggan Untuk Mengakses <i>Website</i> X1.1	47
Tabel 4.6 Tersedia Pencarian Untuk Memudahkan Konsumen X1.2	48
Tabel 4.7 Untuk Memuat Halaman Shopee Tidak Membutuhkan Waktu Lama X1.3	48
Tabel 4.8 Pilihan Pembayaran Sudah Cukup Banyak X1.4.....	49
Tabel 4.9 Waktu Pengiriman Barang Tidak Lebih Dari Estimasi X2.5.....	49
Tabel 4.10 Produk Yang Dijual Sesuai Dengan Deskripsi Penjualan X2.6.....	50
Tabel 4.11 Adanya Pengembalian Barang X2.7	50
Tabel 4.12 Shopee Update Dalam Memberikan Informasi Terbaru X3.8	51
Tabel 4.13 Shopee Selalu Memberikan Notifikasi X3.9.....	51
Tabel 4.14 Fasilitas Gratis Ongkir Meringankan Konsumen X3.10.....	52
Tabel 4.15 Data Pribadi Konsumen Terlindungi X4.11.....	52
Tabel 4.16 Data Transaksi Konsumen Terlindungi X4.12.....	53
Tabel 4.17 Shopee menyediakan perlindungan untuk data melalui kartu kredit X4.13	53

Tabel 4.18 Shopee memiliki desain yang indah X5.14	54
Tabel 4.19 Cara mencari dan Melihat Produk Shopee Menarik X5.15	54
Tabel 4.20 Transaksi dalam Shopee mudah dilakukan X5.16.....	55
Tabel 4.21 Pengembalian data Ketika barang rusak dan tidak sesuai X6.17	55
Tabel 4.22 Pengembalian barang ketika barang rusak dan tidak sesuai X6.18.....	56
Tabel 4.23 Tersedia call center 24 jam untuk melayani konsumen X7.19	56
Tabel 4.24 Customer Service yang Melayani Keluhan dengan baik dan cepat X7.20	57
Tabel 4.25 KMO and Bartlett's Test.....	58
Tabel 4.26 Communsilities	59
Tabel 4.27 Total Variance Explained	61
Tabel 4.28 Component Matrix.....	63
Tabel 4.29 Rotated Component Matrix	64
Tabel 4.30 Component Transformation Matrix	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampir 1 Hasil Pre Kuesioner Pengguna Shopee Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Angkatan 2016-2017.....	76
Lampir 2 Kuesioner Penelitian	76
Lampir 3 Hasil penelitian Pengguna Shopee	78
Lampir 4 Hasil Penelitian (Outout SPSS).....	88

