

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
A. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Sebelumnya.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
B. Metode Pengumpulan Data.....	36
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	38
D. Konsep Penelitian	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kualitas Pelayanan <i>Marketplace Shopee</i>	51
B. Analisis Data.....	51

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	97
B. Saran	98

DAFTAR PUSTKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ukuran Sampel Skala Likert	28
Tabel 2. 2 Tabel Perbandingan Penelitian Sebelumnya.....	33
Tabel 3. 1 Hipotesis Penelitian.....	42
Tabel 3. 2 Pernyataan Penelitian <i>PIECES</i>	44
Tabel 3. 3 Tingkat Kepuasan	49
Tabel 4. 1 <i>Output</i> Korelasi Variabel <i>Performance</i> (P)	53
Tabel 4. 2 <i>Output</i> Korelasi Variabel <i>Information</i> (I)	55
Tabel 4. 3 <i>Output</i> Korelasi Variabel <i>Economics</i> (E).....	57
Tabel 4. 4 <i>Output</i> Korelasi Variabel <i>Control And Security</i> (CS).....	59
Tabel 4. 5 <i>Output</i> Korelasi Variabel <i>Efficiency</i> (EF).....	61
Tabel 4. 6 <i>Output</i> Korelasi Variabel <i>Service</i> (S).....	63
Tabel 4. 7 <i>Output</i> Korelasi Variabel <i>User Satisfaction</i> (US).....	65
Tabel 4. 8 <i>Output Reliability</i> (P)	67
Tabel 4. 9 <i>Output Reliability</i> (I).....	68
Tabel 4. 10 <i>Output Reliability</i> (E).....	68
Tabel 4. 11 <i>Output Reliability</i> (CS)	69
Tabel 4. 12 <i>Output Reliability</i> (EF).....	69
Tabel 4. 13 <i>Output Reliability</i> (S).....	69
Tabel 4. 14 <i>Output Reliability</i> (US)	70
Tabel 4. 15 <i>Output</i> Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov.....	71
Tabel 4. 16 <i>Output</i> Hasil Uji Heteroskedasitas Glejser	72
Tabel 4. 17 <i>Output</i> Hasil Uji Regresi Berganda	73
Tabel 4. 18 <i>Output</i> Hasil Uji T.....	75
Tabel 4. 19 <i>Output</i> Hasil Uji F Anova	82
Tabel 4. 20 Rangkuman Hasil Hipotesis.....	83
Tabel 4. 21 Tingkat Kepuasan Variabel <i>Performance</i>	87
Tabel 4. 22 Tingkat Kepuasan Variabel <i>Information</i>	88
Tabel 4. 23 Tingkat Kepuasan Variabel <i>Economy</i>	90

Tabel 4. 24 Tingkat Kepuasan Variabel <i>Control and Security</i>	91
Tabel 4. 25 Tingkat Kepuasan Variabel <i>Efficiency</i>	92
Tabel 4. 26 Tingkat Kepuasan Variabel <i>Service</i>	94
Tabel 4. 27 Hasil Rata – Rata Tingkat Kepuasan	95



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Beranda <i>Shopee</i>	11
Gambar 2. 2 Rumus Teori Slovin	20
Gambar 2. 3 Rumus Regresi Linier.....	24
Gambar 3. 1 Konsep Penelitian.....	39
Gambar 3. 2 Model Penelitian	41
Gambar 4. 1 Rumus Rata-Rata Tingkat Kepuasan	86



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan

Lampiran 2. Jawaban Responden

Lampiran 3. Wawancara

Lampiran 4. Dokumentasi

