

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	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 .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
INTISARI .....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	10
1. Pelanggan .....	10
a. B2C .....	10
b. B2B .....	11
c. C2B .....	11
d. C2C .....	11
2. Kepuasan Pelanggan .....	14

3. Marketplace .....	17
a. Marketplace Murni .....	18
b. Marketplace Konsinyansi.....	18
4. <i>Free Pickup</i> .....	21
a. Manfaat Layanan <i>Free Pickup Service</i> .....	22
b. Resiko Layanan <i>Free Pickup Service</i> .....	22
c. Indikator <i>Free Pickup Service</i> .....	23
5. <i>Cash on Delivery</i> .....	24
6. Ekspedisi Shopee Xpress.....	26
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Model dan Hipotesis Penelitian.....	35

### BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS

A. Metode Penelitian .....	39
1. Jenis Penelitian .....	39
2. Lokasi Penelitian.....	39
3. Populasi dan Sampel .....	39
a. Populasi Penelitian .....	39
b. Sampel Penelitian .....	40
4. Sumber data .....	41
5. Teknik Pengumpulan Data .....	42
6. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional .....	43
a. Definisi Konseptual .....	43
b. Definisi Operasional .....	46
7. Desain Kuesioner .....	47
B. Metode Analisis.....	48
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
a. Uji Validitas .....	48
b. Uji Reliabilitas.....	49
2. Teknik Analisis Data.....	49
a. Statistik Deskriptif.....	49
b. Uji Prasyarat.....	50
1) Uji Normalitas.....	50
2) Uji Linearitas .....	50

3) Uji Multikolinearitas .....	51
4) Uji Heteroskedasitas.....	51
c. Garis Persamaan Regresi .....	52
d. Uji Hipotesis.....	53
1) Uji F Hitung (Uji Simultan).....	53
2) Uji Secara Parsial (Uji-t) .....	53
e. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	54

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	55
1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	55
a. Uji Validitas .....	55
b. Uji Reliabilitas.....	58
2. Hasil Analisis Data.....	58
a. Analisis Statistik Deskriptif .....	58
b. Hasil Uji Prasyarat Analisis .....	61
1) Uji Normalitas.....	61
2) Uji Linearitas .....	62
3) Uji Multikolinearitas .....	62
4) Uji Heteroskedastisitas .....	63
c. Analisis Regresi Linear Berganda .....	64
d. Hasil Uji Hipotesis .....	65
1) Hasil Analisi Uji t (Parsial) .....	65
2) Hasil Uji F (Simultan) .....	66
3) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	67
B. Pembahasan.....	68

#### BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan .....	74
B. Saran .....	75

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	32
Tabel 3.1 Alternatif Jawaban Angket .....	43
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel .....	46
Tabel 3.4 Norma Penilaian .....	50
Tabel 4.1 Distribusi Pertanyaan Berdasarkan Variabel.....	55
Tabel 4.2 Hasil Analisis Uji Validitas Variabel <i>Free Pickup Service</i> .....	56
Tabel 4.3 Hasil Analisis Uji Validitas Variabel <i>Cash on Delivery</i> .....	57
Tabel 4.4 Hasil Analisis Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	57
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas .....	58
Tabel 4.6 Deskripsi Karakteristik Responden .....	59
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif <i>Free Pickup Service</i> .....	59
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif <i>Cash on Delivery</i> .....	60
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	60
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	61
Tabel 4.11 Hasil Uji Linieritas.....	62
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinearitas .....	63
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	64
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	64
Tabel 4.15 Hasil Analisis Uji Parsial ( <i>t test</i> ).....	66
Tabel 4.16 Hasil Analisis Uji F.....	67
Tabel 4.16 Hasil Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	67

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Paradigma Penelitian.....	38
--------------------------------------	----



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Penelitian
- Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 4. Tabel r
- Lampiran 5. Uji Normalitas
- Lampiran 6. Uji Linieritas
- Lampiran 7. Uji Multikolinearitas
- Lampiran 8. Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 9. Uji Hipotesis
- Lampiran 10. Kartu Bimbingan