

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Motivasi Penelitian .....	8
1.6 Manfaat Penelitian.....	10
1.7 Kontribusi Penelitian.....	11
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	11
1.9 Sistematika Penulisan .....	12
BAB II. KAJIAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	13
2.1 Kajian Literatur.....	13
2.1.1 <i>Expectation Disconfirmation Theory</i> .....	13
2.1.2 Kegagalan Layanan <i>E-commerce</i> .....	14
2.1.3 Pemulihan Layanan <i>E-commerce</i> .....	15
2.1.4 Kepuasan Pengguna .....	24
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	26
2.2.1 Pemulihan Informasi dan Kepuasan Pengguna .....	26
2.2.2 Pemulihan Fungsional dan Kepuasan Pengguna .....	28
2.2.3 Pemulihan Sistem dan Kepuasan Pengguna .....	29
2.2.4 Pemulihan Informasi, Kepuasan Pengguna, dan Gender.....	31
2.2.5 Pemulihan Fungsional, Kepuasan Pengguna, dan Gender.....	32
2.2.6 Pemulihan Sistem, Kepuasan Pengguna, dan Gender .....	33
2.3 Model Penelitian.....	34
BAB III. METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Desain Penelitian .....	35
3.2 Subjek Penelitian.....	35

3.3 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.3.1 Pemulihan Layanan.....	36
3.3.2 Kepuasan Pengguna.....	37
3.4 Teknik Analisis Data.....	38
3.4.1 Analisis Deskriptif.....	38
3.4.2 Uji Validitas.....	38
3.4.3 Uji Reliabilitas.....	39
3.5 Pengujian Hipotesis.....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Pilot Test.....	41
4.2 Pelaksanaan Eksperimen.....	43
4.3 Uji Normalitas.....	45
4.4 Uji Homogenitas.....	46
4.5 Statistik Deskriptif.....	46
4.6 Pengujian Hipotesis.....	48
4.6.1 Hasil Pengujian Hipotesis Pertama.....	48
4.6.2 Hasil Pengujian Hipotesis Kedua.....	49
4.6.3 Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga.....	50
4.6.4 Hasil Pengujian Hipotesis Keempat.....	52
4.6.5 Hasil Pengujian Hipotesis Kelima.....	53
4.6.6 Hasil Pengujian Hipotesis Keenam.....	54
4.7 Pembahasan.....	55
4.7.1 Hipotesis Pertama, Hipotesis Kedua, dan Hipotesis Ketiga.....	55
4.7.2 Hipotesis Keempat, Hipotesis Kelima, dan Hipotesis Keenam.....	57
BAB V PENUTUP.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Keterbatasan dan Saran.....	64
5.3 Implikasi.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN.....	73

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Pengguna E-Commerce 2020 .....	1
Gambar 2. Model Penelitian .....	39

## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas .....	42
Tabel 4. 3 Demografi Partisipan Penelitian (Kelas Kontrol) .....	43
Tabel 4. 4 Demografi Partisipan Penelitian (Kelas Eksperimen) .....	44
Tabel 4. 5 Hasil Uji Normalitas .....	45
Tabel 4. 6 Hasil Uji Homogenitas.....	46
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif.....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Halaman Pembuka dan Identitas Responden.....	73
Lampiran 2. Halaman Skenario Penelitian.....	74
Lampiran 3. Halaman Kuesioner Penelitian .....	84