



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 Latar Belakang Praktis.....	1
1.1.2 Latar Belakang Teoretis.....	4
1.2 Perumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Riset	12
1.4 Tujuan Riset	13
1.5 Lingkup Riset	13
1.5.1 Model Riset.....	13
1.5.2 Obyek Riset.....	14
1.5.3 Lokasi Riset.....	14
1.5.4 Waktu Riset.....	14
BAB II : LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	15
2.1 Profil Variabel	15
2.1.1 Niat Pembelian Pada Masa Mendatang.....	15
2.1.2 Layanan Pelanggan.....	15
2.1.3 Pengiriman.....	16
2.1.4 Pelacakan.....	17
2.1.5 Pengembalian.....	17
2.1.6 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.2 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Layanan Pelanggan	18
2.3 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Pengiriman	19



2.4 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Pelacakan.....	20
2.5 Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dan Pengembalian.....	22
2.6 Hubungan Antara Niat Pembelian Pada Masa Mendatang dan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.7 Model Riset.....	24
BAB III : Metode Riset.....	26
3.1 Strategi Riset.....	26
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	27
3.2.1 Layanan Pelanggan.....	27
3.2.2 Pengiriman.....	27
3.2.3 Pelacakan.....	28
3.2.4 Pengembalian.....	29
3.2.5 Kepuasan Pelanggan.....	30
3.2.6 Niat Pembelian Pada Masa Mendatang.....	30
3.2.7 Skala Pengukuran.....	31
3.3. Desain Pengambilan Sampel.....	32
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel.....	32
3.3.2 Populasi	32
3.3.3 Unit Sampel.....	33
3.3.4 Ukuran Sampel.....	34
3.3.5 Daerah Sebaran Kuisisioner.....	34
3.4 Skema Penyebaran Kuesioner.....	34
3.5 Profil Responden.....	35
3.6 Obyek Riset.....	38
3.6.1 Shopee.....	38
3.6.2 Bukalapak.....	41
3.6.3 Tokopedia.....	43
3.7 Metode Pengumpulan Data.....	45
3.8 Instrumen Riset.....	46
3.9 Pengujian Instrumen.....	46
3.9.1 Uji Validitas.....	46



3.9.2 Uji Reliabilitas.....	49
3.10 Metode Analisis Data.....	50
3.10.1 Metode Analisis Data.....	50
3.10.2 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.10.3 Pengembangan Formulasi Dasar.....	52
3.10.4 Pengujian Hipotesis Kompatibilitas.....	53
3.10.5 Tingkat Signifikansi.....	55
3.10.6 Prosedur Pengujian Hipotesis.....	55
BAB IV : ANALISIS DATA.....	57
4.1 Kualitas Data Penelitian.....	57
4.1.1 Pemenuhan Asumsi Klasik.....	57
4.1.1.1 Uji Normalitas.....	57
4.1.1.2 Uji Multikolinearitas.....	58
4.1.2 Statistik Deskriptif.....	59
4.1.3 Korelasi Antar Variabel.....	61
4.2 Uji Ketepatan Model.....	62
4.2.1 Regresi Linear Sederhana.....	62
4.2.1.1. Koefisien Determinasi.....	62
4.2.1.2. Uji t.....	63
4.2.2 Regresi Linear Berganda.....	64
4.2.2.1 Koefisien determinasi.....	64
4.2.2.2 Uji F.....	65
4.2.2.3 Uji t.....	66
4.3 Pengujian Hipotesis.....	67
4.3.1. Hipotesis 1.....	67
4.3.2 Hipotesis 2.....	69
4.3.3 Hipotesis 3.....	72
4.3.4 Hipotesis 4.....	74
4.3.5 Hipotesis 5.....	76
4.4 Ringkasan Pengujian Hipotesis.....	78
BAB V : KESIMPULAN.....	81



5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Implikasi Manajerial.....	84
5.3 Keterbatasan Riset.....	86
5.4 Arahan Riset Mendatang.....	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis Produk Yang Paling Diminati Masyarakat Indonesia.....	3
Tabel 3.1 Pengukuran Layanan Pelanggan.....	27
Tabel 3.2 Pengukuran Pengiriman.....	27
Tabel 3.3 Pengukuran Pelacakan.....	29
Tabel 3.4 Pengukuran Pengembalian.....	29
Tabel 3.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	30
Tabel 3.6 Pengukuran Niat Pembelian Pada Masa Mendatang.....	31
Tabel 3.7 Profil Responden.....	35
Tabel 3.8 Hasil Uji KMO dan Bartlett.....	47
Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas.....	48
Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.1 Hasil Uji Kolmogorov Smirnov.....	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.....	60
Tabel 4.4 Korelasi Antar Variabel.....	61
Tabel 4.5 Koefisien Determinasi Model Regresi 1.....	62
Tabel 4.6 Uji t Model Regresi 1.....	63
Tabel 4.7 Koefisien Determinasi Model Regresi 2.....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji F Model Regresi 2.....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji t Model Regresi 2.....	66
Tabel 4.10 Ringkasan Pengujian Hipotesis.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proyeksi pertumbuhan papan pasar daring di Indonesia dalam \$ miliar.....	2
Gambar 2.1 Model Riset.....	25
Gambar 3.1 Logo Shopee.....	38
Gambar 3.2 Logo Bukalapak.....	41
Gambar 3.3 Logo Tokopedia.....	43
Gambar 4.1 Ringkasan Pengujian Hipotesis.....	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	100
Lampiran II : Hasil Uji Validitas.....	108
Lampiran III : Hasil Uji Reliabilitas.....	110
Lampiran IV : Hasil Uji Normalitas.....	114
Lampiran v : Hasil Uji Multikolinearitas.....	115
Lampiran Vi : Statistik Deskriptif.....	115