

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	3
1.3 Perumusan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>6</b>
2.1 Perilaku Konsumen .....	6
2.2 Kepuasan Konsumen .....	6
2.3 Kualitas Produk .....	10
2.4 Harga .....	12
2.5 Kualitas Pelayanan .....	14
2.6 Penelitian Terdahulu .....	18
2.7 Hubungan Antar Variabel .....	21
2.8 Hipotesis Penelitian .....	24
2.9 Model Penelitian .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Rencana Penelitian .....	25

3.2 Jenis dan Sumber Data .....	25
3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel .....	26
3.4 Unit Analisis .....	27
3.5 Defini Operasional Variabel .....	27
3.6 Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
4.1 Hasil Penelitian .....	36
4.2 Hasil Uji Validitas .....	39
4.3 Hasil Uji Realibilitas .....	43
4.4 Hasil Analisis Deskriptif .....	44
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	51
4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
4.7 Hasil Uji F .....	55
4.8 Hasil Uji t .....	55
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian .....	57
5.2 Temuan Penelitian .....	59
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	60
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>61</b>
6.1 Kesimpulan .....	61
6.2 Saran .....	61
6.3 Implikasi Penelitian .....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> .....	25
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1 Uji Validitas Kualitas Produk .....	39
Tabel 4.2 Uji Validitas Harga .....	40
Tabel 4.3 Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	41
Tabel 4.4 Validitas Kepuasan Konsumen .....	42
Tabel 4.5 Reliabilitas Kualitas Produk .....	43
Tabel 4.6 Reliabilitas Harga .....	43
Tabel 4.7 Reliabilitas Kualitas Pelayanan .....	44
Tabel 4.8 Realibilitas Kepuasan Konsumen .....	44
Tabel 4.9 Interpretasi Nilai Indeks .....	45
Tabel 4.10 Indeks Kualitas Produk .....	46
Tabel 4.11 Indeks Harga .....	47
Tabel 4.12 Indeks Kualitas Pelayanan .....	48
Tabel 4.13 Indeks Kepuasan Konsumen .....	49
Tabel 4.14 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov .....	52
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolneritas .....	53
Tabel 4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	54
Tabel 4.17 Hasil Uji F .....	55
Tabel 4.18 Hasil Uji t .....	56

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data Persaingan Toko Online di Indonesia Tahun 2017-2019 .....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	24
Gambar 4.1 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	36
Gambar 4.2 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	37
Gambar 4.3 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	37
Gambar 4.4 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi Dalam Sebulan .....	38
Gambar 4.5 Data Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Belanja Dalam Satu Bulan .....	38
Gambar 4.6 Hasil Uji Normalitas .....	51
Gambar 4.7 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	53

## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1.1 Kuesioner Pra- <i>survey</i> .....	67
Lampiran 1.2 Kuesioner Penelitian.....	70
Lampiran 1.3 Tabulasi Data Karakteristik 185 Responden .....	75
Lampiran 1.4 Tabulasi Data Pre-test 30 Responden.....	76
Lampiran 1.5 Tabulasi Data Penelitian 155 Responden .....	80
Lampiran 1.6 Hasil Uji Validitas 30 Responden .....	97
Lampiran 1.7 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden.....	101
Lampiran 1.8 Uji Asumsi Klasik .....	102
Lampiran 1.9 Regresi, Uji F, Uji t .....	103