

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Teori Terkait Variabel Penelitian.....	8
2.1.1 Keputusan Penggunaan.....	8
2.1.1.1 Faktor-Faktor Penentu Keputusan Penggunaan	9
2.1.1.2 Tahap-Tahap Proses Keputusan Penggunaan.....	9
2.1.1.3 Dimensi Keputusan Penggunaan.....	10
2.1.2 Kemudahan Penggunaan.....	11
2.1.2.1 Dimensi Kemudahan Penggunaan	12
2.1.3 Kualitas Layanan	13
2.1.3.1 Dimensi Kualitas Layanan.....	13
2.1.4 Promosi.....	14
2.1.4.1 Dimensi Promosi	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15

2.3	Kerangka Pemikiran	16
2.4	Hipotesis Penelitian	17
BAB III METODE PENELITIAN		18
3.1	Desain Riset.....	18
3.2	Jenis dan Sumber Data.....	18
3.2.1	Jenis Data.....	18
3.2.2	Sumber Data	19
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....	19
3.3.1	Populasi	19
3.3.2	Sampel.....	20
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	21
3.4	Unit Analisis Data.....	21
3.5	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.5.1	Variabel Independen (X).....	22
3.5.2	Variabel Dependen (Y).....	23
3.6	Operasional Variabel	23
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.7.1	Uji Validitas.....	25
3.7.2	Uji Reliabilitas	26
3.8	Uji Persyaratan Analisis Data	27
3.8.1	Uji Normalitas	28
3.8.2	Uji Multikolinieritas	28
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas	29
3.8.4	Uji Autokorelasi.....	29
3.9	Metode Analisis Data.....	30
3.9.1	Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.9.2	Uji F.....	31
3.9.3	Uji t.....	32
3.9.4	Koefisien Determinan (R^2).....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN		34
4.1	Hasil Penelitian.....	34
4.1.1	Karakteristik Responden.....	34
4.2	Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	39
4.2.1	Uji Validitas.....	39

4.2.2 Uji Reliabilitas	43
4.3 Uji Persyaratan Analisis Data	44
4.3.1 Uji Normalitas	44
4.3.2 Uji Multikolinieritas	45
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	46
4.3.4 Uji Autokorelasi.....	47
4.4 Analisis Data.....	48
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.4.2 Uji F.....	49
4.4.3 Uji t.....	50
4.4.4 Koefisien Determinan	51
BAB V PEMBAHASAN	53
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian	53
5.1.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kualitas Layanan (X2), dan Promosi (X3), terhadap Keputusan Penggunaan (Y)	53
5.1.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X1) terhadap Keputusan Penggunaan (Y).....	53
5.1.3 Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Keputusan Penggunaan (Y)	54
5.1.4 Pengaruh Promosi (X3) terhadap Keputusan Penggunaan (Y).....	55
5.2 Temuan Penelitian	55
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	56
BAB VI PENUTUP	57
6.1 Kesimpulan.....	57
6.2 Saran.....	57
6.3 Implikasi Penelitian	58
6.3.1 Implikasi Teoristis	58
6.3.2 Implikasi Praktis	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1 Skala Likert	18
Tabel 3.2 Data Populasi dan Jumlah Penduduk Kota Tangerang	19
Tabel 3.3 Operasional Variabel	23
Tabel 3.4 Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	27
Tabel 4.1 Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.2 Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
Tabel 4.4 Berdasarkan Pekerjaan	36
Tabel 4.5 Berdasarkan Pengeluaran Respondek Dalam Sebulan	37
Tabel 4.6 Frekuensi Responden Menggunakan Tokopedia Dalam Sebulan	37
Tabel 4.7 Berdasarkan Transaksi yang Dilakukan	38
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas	45
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi	47
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	47
Tabel 4.15 Hasil Uji F terhadap Variabel Dependent (Y)	49
Tabel 4.16 Hasil Uji t	49
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinan	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Survei Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet
Indonesia 20181

Gambar 1.2 Survei Jumlah Pengguna Market Place Indonesia Tahun 2019 2

Gambar 1.3 Hasil *Pra-survey* kemudahan penggunaan Tokopedia3

Gambar 1.4 Hasil *Pra-survey* Kualitas Layanan Tokopedia4

Gambar 1.5 Hasil *Pra-survey* Promosi Tokopedia5

Gambar 1.6 Hasil *Pra-survey* Keputusan Penggunaan Tokopedia5

Gambar 2.1 Model Penelitian16

Gambar 4.1 *Scatterplot*46

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	62
LAMPIRAN II	63
LAMPIRAN III	70
LAMPIRAN IV	72
LAMPIRAN V	81
LAMPIRAN VI	82
LAMPIRAN VII	102
LAMPIRAN VIII	105
LAMPIRAN IX	106
LAMPIRAN X	107
LAMPIRAN XI	108
LAMPIRAN XII	109
LAMPIRAN XIII	110
LAMPIRAN XIV	111
LAMPIRAN XV	112
LAMPIRAN XVI	114
LAMPIRAN XVII	115
LAMPIRAN XVII	116
LAMPIRAN XIX	117
LAMPIRAN XX	120