

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Dan Pembatasan Masalah	5
1.2.1 Identifikasi Masalah	5
1.2.2 Pembatasan Masalah	6
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Kepuasan Konsumen	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	8
2.1.2 Dimensi Kepuasan Konsumen.....	8
2.1.3 Indikator Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.4 Faktor-Faktor Kepuasan Konsumen	9
2.1.5 Manfaat Kepuasan Konsumen	10
2.2 Kualitas Produk.....	10
2.2.1 Pengertian Kualitas Produk.....	10
2.2.2 Dimensi Kualitas Produk	10
2.2.3 Indikator Kualitas Produk	11
2.2.4 Tingkatan Produk.....	12
2.2.5 Bauran Produk	12
2.2.6 Tujuan Kualitas Produk	12
2.3 Harga.....	13
2.3.1 Pengertian Harga.....	13
2.3.2 Dimensi Harga	13
2.3.3 Indikator Harga	14
2.3.4 Metode Penetapan Harga	14

2.3.5	Tujuan Penetapan Harga	15
2.3.6	Strategi Penetapan Harga	15
2.3.7	Faktor-Faktor Pengaruh Tingkat Harga	16
2.4	Pengalaman Berbelanja	17
2.4.1	Pengertian Pengalaman Berbelanja	17
2.4.2	Dimensi Pengalaman Berbelanja	17
2.4.3	Karakteristik Pengalaman Berbelanja	18
2.4.4	Manfaat Pengalaman Berbelanja	19
2.4.5	Faktor-Faktor Pengalaman Berbelanja	19
2.5	Hasil Penelitian Terdahulu	20
2.6	Hubungan Antar Variable	22
2.7	Hipotesis	23
2.8	Model Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN		24
3.1	Desain Riset	24
3.2	Jenis Dan Sumber Data	24
3.2.1	Jenis Data	24
3.2.2	Sumber Data	24
3.3	Populasi, Sampel Dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.3.1	Populasi	25
3.3.2	Sampel	25
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	25
3.4	Definisi Operasional Variable	26
3.4.1	Definisi Variable	26
3.5	Analisis Data	28
3.6	Teknik Analisis Data	28
3.6.1	Uji Instrument	29
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	30
3.6.3	Uji Hipotesis	31
3.7	Koefisien Determinasi	32
BAB IV HASIL PENELITIAN		34
4.1	Karakteristik Responden	34
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	35
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pembelian Dalam Satu Bulan	36
4.2	Hasil Uji Validitas	36
4.3	Hasil Uji Reliabilitas	38
4.4	Analisis Deskriptif Penelitian	38

4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	42
4.5.1	Hasil Uji Normalitas	42
4.5.2	Hasil Uji Multikolinieritas	43
4.5.3	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	44
4.5.4	Hasil Uji Autokorelasi	45
4.6	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	45
4.6.1	Hasil Uji F (Simultan).....	46
4.6.2	Hasil Uji T (Parsial).....	47
4.7	Koefisien Determinasi	48
BAB V PEMBAHASAN.....		50
5.1	Pembahasan Hasil Penelitian	50
5.1.1	Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen	50
5.1.2	Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen	50
5.1.3	Pengaruh Pengalaman Berbelanja Terhadap Kepuasan Konsumen	50
5.1.4	Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pengalaman Berbelanja secara Bersama- Sama Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Shopee	51
5.2	Temuan Penelitian	51
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	51
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN		52
6.1	Kesimpulan	53
6.2	Saran	53
6.3	Implikasi penelitian.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....		55

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1 Penelitian Terdahulu	20
3.1 Operasional Variable.....	27
4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.2 Data Responden Berdasarkan Usia.....	34
4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	35
4.4 Data Responden Berdasarkan Pendapatan/Gaji	35
4.5 Data Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian Dalam Satu Bulan	36
4.6 Hasil Uji Validitas	36
4.7 Hasil Uji Reliabilitas	38
4.8 Pengukuran Indeks.....	39
4.9 Indeks Kualitas Produk.....	39
4.10 Indeks Harga	40
4.11 Indeks Pengalaman Berbelanja	41
4.12 Indeks Kepuasan Konsumen	42
4.13 Hasil Uji Normalitas	43
4.14 Hasil Uji Multikolinieritas	44
4.15 Hasil Uji Autokorelasi	45
4.16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	46
4.17 Hasil Uji Simultan (F).....	47
4.18 Hasil Uji Parsial (t).....	47
4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	48

DAFTAR GAMBAR

Halaman

1.1 10 Situs Ecommerce Teratas Di Indonesia	2
1.2 Hasil Pra Survey Kesesuaian Produk Shopee Dengan Keinginan Konsumen	3
1.3 Hasil Pra Survey Keterjangkauan Harga Situs Jual Beli Shopee.....	4
1.4 Hasil Pra Survei mudahnya Berbelanja di Situs Jual Beli Shopee	4
1.5 Hasil Pra Survei Adanya Kepuasan Belanja Pada Situs Jual Beli Shopee ..	5
2.1 Model Penelitian.....	23
4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Prasurey	57
2. Kuesioner Penelitian	58
3. Tabulasi Data Karakteristik	62
4. Data Pre-Test 30 Responden	63
5. Tabulasi Data 120 Responden	65
6. Hasil Uji Instrument	72
7. Hasil Uji Asumsi Klasik	77
8. Hasil Uji Hipotesis	79
9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)	80

