

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SIDANG.....	i
HALAMAN PENGESAHAN SIDANG.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
UCAPAN TERIMA KASIH.....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR RUMUS.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu .....	6
2.2 Citra.....	10
2.2.1 Citra Perusahaan .....	10
2.2.2 Manfaat Citra Perusahaan.....	11
2.2.3 Jenis-jenis Citra Perusahaan .....	12
2.2.4 Proses Pembentukan Citra .....	13
2.2.5 Dimensi Citra.....	14
2.3 Kepercayaan Konsumen.....	18
2.3.1 Dimensi Kepercayaan Konsumen.....	20
2.4 <i>New Media</i> .....	22
2.4.1 Manfaat <i>New Media</i> .....	23
2.4.2 Kekurangan <i>New Media</i> .....	24
2.5 <i>Marketplace</i> .....	24
2.5.1 Jenis-jenis <i>Marketplace</i> .....	24
2.5.2 Kelebihan dan Kekurangan <i>Marketplace</i> .....	25
2.6 Operasionalisasi Variabel.....	25
2.7 Kerangka Pemikiran.....	28
2.8 Hipotesis .....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	31
3.1 Metode Penelitian .....	31

3.2 Bahan Penelitian .....	32
3.3 Sumber Data .....	32
3.3.1 Populasi .....	32
3.3.2 Sampel .....	32
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5 Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	33
3.5.1 Validitas .....	33
3.5.2 Reliabilitas .....	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	41
4.1.1 <i>Marketplace</i> Shopee .....	41
4.1.2 Logo Shopee .....	41
4.1.3 Fitur-fitur Shopee.....	41
4.2 Analisis Data Penelitian .....	41
4.2.1 Hasil Nilai Mean.....	42
4.2.2 Data Responden .....	44
4.2.3 Analisis Variabel X ( <i>Image</i> Perusahaan).....	44
4.2.4 Analisis Variabel Y (Tingkat Kepercayaan Konsumen) .....	49
4.3 Analisis Data Statistik .....	52
4.3.1 Persentase Variabel X.....	52
4.3.2 Persentase Variabel Y .....	53
4.3.3 Uji Korelasi.....	53
4.3.4 Uji Hipotesis .....	54
<b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>
5.1 Pembahasan.....	56
5.2 Perbandingan Penelitian Terdahulu .....	57
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
6.1 Kesimpulan .....	59
6.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
Lampiran-lampiran	
Lampiran 1: Surat Balasan Izin Penelitian	
Lampiran 2: Kuesioner Penelitian	
Lampiran 3: Tabel Induk	
Lampiran 4: Absensi Bimbingan	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENELITI</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Marketplace</i> Yang Sering Digunakan Kuartal II 2020 .....	2
Tabel 1.2 Peta Persaingan <i>Marketplace</i> di Indonesia Kuartal II 2020.....	2
Tabel 1.3 Data Keluhan Konsumen Bintang Satu .....	3
Tabel 2.1 Variasi Pilihan Jawaban dan Nilainya Variabel X.....	26
Tabel 2.2 Variasi Pilihan Jawaban dan Nilainya Variabel Y.....	27
Tabel 2.3 Operasionalisasi Variabel (X) dan (Y).....	27
Tabel 2.4 Kerangka Pemikiran.....	29
Tabel 3.1 r Hitung Kuesioner Variabel X .....	35
Tabel 3.2 r Hitung Kuesioner Variabel Y .....	36
Tabel 3.3 Keterangan Hasil Reliabilitas.....	38
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	40
Tabel 4.1 Nilai Mean Variabel X ( <i>Image</i> Perusahaan).....	42
Tabel 4.2 Nilai Mean Variabel Y (Tingkat Kepercayaan Konsumen).....	43
Tabel 4.3 Jenis Kelamin Responden .....	44
Tabel 4.4 Usia Responden.....	44
Tabel 4.5 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.1.....	44
Tabel 4.6 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.2.....	44
Tabel 4.7 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.3.....	45
Tabel 4.8 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.4.....	45
Tabel 4.9 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.5.....	45
Tabel 4.10 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.6.....	46
Tabel 4.11 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.7.....	46
Tabel 4.12 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.8.....	46
Tabel 4.13 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.9.....	46
Tabel 4.14 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.10.....	47
Tabel 4.15 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.11.....	47
Tabel 4.16 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.12.....	48
Tabel 4.17 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.13.....	48
Tabel 4.18 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.14.....	48
Tabel 4.19 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.15.....	48
Tabel 4.20 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.16.....	48
Tabel 4.21 Respon Responden Pada Pertanyaan X No.17.....	48
Tabel 4.22 Respon Responden Pada Pertanyaan Y No.1.....	48
Tabel 4.23 Respon Responden Pada Pertanyaan Y No.2.....	50
Tabel 4.24 Respon Responden Pada Pertanyaan Y No.3.....	50
Tabel 4.25 Respon Responden Pada Pertanyaan Y No.4.....	50
Tabel 4.26 Respon Responden Pada Pertanyaan Y No.5.....	50
Tabel 4.27 Respon Responden Pada Pertanyaan Y No.6.....	51
Tabel 4.28 Respon Responden Pada Pertanyaan Y No.7.....	51
Tabel 4.29 Respon Responden Pada Pertanyaan Y No.8.....	51

Tabel 4.30 Respon Responden Pada Pertanyaan Y No.9.....	52
Tabel 4.31 Persentase Variabel X.....	52
Tabel 4.32 Persentase Variabel Y.....	53
Tabel 4.33 Uji Korelasi.....	53
Tabel 4.34 Interpretasi Koefisien Korelasi.....	53
Tabel 4.35 Koefisien Determinasi.....	54
Tabel 4.36 Uji Hipotesis.....	54

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Model Komunikasi Teori S-R .....	10
Gambar 2.2 Model Pembentukan Citra .....	13
Gambar 4.1 Logo Shopee .....	41

**DAFTAR RUMUS**

Rumus 3.1 <i>Pearson Product Moment</i> .....	35
Rumus 3.2 Alpha Cronbach .....	37
Rumus 3.3 Regresi Linear Sederhana .....	39