

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGHANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN TEORETIS	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Kajian Pustaka	7
2.2.1 Citra	7
2.2.2 Brand Image	9
2.2.3 Citra Perusahaan.....	11
2.2.4 Tradisi Sibernetika	11
2.2.5 Kualitas Informasi Web.....	13
2.2.6 Kualitas Layanan Online	13
2.3 Kerangka Pemikiran.....	14

2.4 Hipotesis	15
2.5 Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	16
2.5.1 Definisi Variabel	16
2.6 Operasionalisasi Variabel	16
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Metode dan Desain Penelitian	19
3.1.1 Metode penelitian	19
3.1.2 Desain Penelitian.....	19
3.2 Objek Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	20
3.3.1 Populasi Penelitian	20
3.3.2 Sample Penelitian	21
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.5 Teknik Analisis Data.....	22
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	22
3.5.2 Uji Kualitas Data	23
3.5.2.1 Uji Validitas	23
3.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	23
3.5.3 Uji Normalitas	23
3.5.4 Uji <i>Signifikansi Parameter Individual</i> (Uji Statistik t)	23
3.5.5 Uji Analisis <i>Regresi Linier</i>	24
BAB IV HASIL PENELITIAN	25
4.1 Subyek Penelitian.....	25
4.1.1 Profil PT. ILC Logistic Indonesia	25
4.1.2 Logo PT. ILC Logistic Indonesia.....	26
4.1.3 Visi Misi PT. ILC Logistic Indonesia	26
4.2 Hasil Penelitian	27

4.2.1 Identitas Responden	27
4.2.1.1 Usia.....	27
4.2.1.2 Jenis Kelamin	28
4.2.1.3 Intensitas Penggunaan Aplikasi Online Tokopedia.....	28
4.2.2 Data Hasil Penelitian Variabel X (Kualitas Layanan Aplikasi Online) ..	29
4.2.2.1 Kehandalan (reliability).....	29
4.2.2.2 Ketanggapan (responsiveness)	34
4.2.2.3 Pengetahuan Harga (price knowledge).....	37
4.2.2.4 Fleksibilitas (flexibility)	38
4.2.2.5 Keamanan atau Privasi (security/privacy).....	42
4.2.2.6 Jaminan atau Kepercayaan (assurance/trust).....	44
4.2.2.7 Analisa Variabel X	44
4.2.3 Data Hasil Penelitian Variabel Y (Citra Perusahaan Tokopedia)	45
4.2.3.1 Kepercayaan Kesan dan Pendapat.....	46
4.2.3.2 Realitas Realistik, Jelas Terwujud, Dapat diukur dan hasilnya dapat dirasakan.....	49
4.2.3.3 Kerjasama.....	50
4.2.3.4 Kesadaran Adanya Kesadaran Khalayak	52
4.2.3.5 Analisa Variabel Y	52
4.2.4 Analisis Data	53
4.2.4.1 Uji Validitas	53
4.2.4.2 Uji Reliabilitas.....	55
4.2.4.3 Uji Normalitas	56
4.2.4.4 Uji <i>Signifikansi Parameter Individual</i> (Uji Statistik t)	58
4.2.4.5 Uji Analisis <i>Regresi Liniear</i>	60
BAB V PEMBAHASAN	63
5.1 Identitas Responden	63

5.1.1 Usia.....	63
5.1.2 Jenis Kelamin	63
5.1.3 Intensitas Penggunaan Aplikasi Online Tokopedia.....	64
5.2 Kualitas Layanan Aplikasi Online	64
5.3 Citra Perusahaan Tokopedia	65
5.4 Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Online Tokopedia Terhadap Citra Perusahaan Tokopedia	66
BAB VI PENUTUP.....	68
6.1 Kesimpulan	68
6.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69

LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Uji validitas dan reliabilitas
3. Tabel induk
4. Hasil pengolahan data SPSS 26

CURRICULUM VITAE

DOKUMEN PENDUKUNG

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	6
Tabel 2.2	16
Tabel 2.3	18
Tabel 3.1	20
Tabel 4.1	29
Tabel 4.2	30
Tabel 4.3	31
Tabel 4.4	32
Tabel 4.5	33
Tabel 4.6	34
Tabel 4.7	35
Tabel 4.8	36
Tabel 4.9	37
Tabel 4.10	38
Tabel 4.11	39
Tabel 4.12	40
Tabel 4.13	41
Tabel 4.14	42
Tabel 4.15	43
Tabel 4.16	44
Tabel 4.17	45
Tabel 4.18	46
Tabel 4.19	47
Tabel 4.20	48
Tabel 4.21	49

Tabel 4.22	50
Tabel 4.23	51
Tabel 4.24	52
Tabel 4.25	53
Tabel 4.26	54
Tabel 4.27	55
Tabel 4.28	59
Tabel 4.29	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.....	15
Gambar 4.1.....	26
Gambar 4.2.....	27
Gambar 4.3.....	28
Gambar 4.4.....	28
Gambar 4.5.....	56
Gambar 4.6.....	57
Gambar 4.7.....	60
Gambar 4.8.....	61