

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Teori Terkait Variabel.....	7
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Penggunaan.....	7
2.1.1.2 Faktor Penentu Keputusan Penggunaan.....	7
2.1.1.3 Tahap Tahap Pengambilan Keputusan.....	8
2.1.1.4 Dimensi Keputusan Penggunaan.....	9
2.1.2.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan.....	9
2.1.2.2 Dimensi Kemudahan Penggunaan	10
2.1.3.1 Pengertian Kualitas Layanan.....	11
2.1.3.2 Dimensi Kualitas Layanan	11
2.1.4.1 Pengertian Promosi	12
2.1.4.2 Dimensi Promosi.....	12

2.1.5.1	Penelitian Terdahulu	13
2.1.6.1	Kerangka Pemikiran.....	15
3.1.7.1	Hipotesis Penelitian.....	16
BAB III		17
METODE PENELITIAN.....		17
3.1	Desain Riset.....	17
3.2	Jenis Dan Sumber Data	17
3.2.1	Jenis Data	17
3.2.2	Sumber Data.....	17
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	18
3.3.1	Populasi	18
3.3.2	Sampel.....	18
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	19
3.4	Unit Analisis Data	20
3.5	Defenisi Operasional Variabel	20
3.5.1	Variabel Independen (X).....	20
3.5.2	Variabel Dependen (Y).....	20
3.6	Operasional Variabel	21
3.7	Tekni Pengumpulan Data	23
3.7.1	Uji Validitas	23
3.7.2	Uji Reabilitas.....	24
3.8	Uji Hipotesis.....	25
3.8.1	Uji Normalitas.....	25
3.8.2	Uji Multikolinieritas.....	25
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas.....	25
3.8.4	Uji Autokorelasi	26
3.9	Analisis Data	26
3.9.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	26
3.9.2	Uji F	27
3.9.3	Uji t	27
3.9.4	Koefisien Determinasi (R^2).....	27

BAB IV	29
HASIL PENELITIAN.....	29
4.1 Karakteristik Responden	29
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	29
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	29
4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Gaji.....	30
4.2 Hasil Uji Validitas	30
4.3 Hasil Uji Reliabilitas	32
4.4 Analisis Deskriptif Penelitian.....	32
4.4.1 Variabel Kemudahan Pengguna.....	33
4.4.2 Variabel Kualitas Layanan.....	34
4.4.3 Promosi	35
4.4.4. Variabel Keputusan Penggunaan	36
4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	38
4.5.1 Uji Normalitas.....	38
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	39
4.5.3 Uji Heterokedastisitas	39
4.5.4 Uji Autokorelasi.....	40
4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	41
4.6.1 Hasil Uji F (Simultan).....	42
4.6.2 Hasil Uji t (Parsial).....	43
4.7 Koefisien Determinasi	43
BAB V.....	45
PEMBAHASAN	45
5.1. Pembahasan Hasil Penelitian.....	45
5.1.1. Pengaruh Kualitas layanan terhadap Keputusan Penggunaan	45
5.1.2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Keputusan Penggunaan	45
5.1.3. Pengaruh Promosi terhadap Keputusan Penggunaan.....	45
5.1.4. Pengaruh Kualitas layanan, Kemudahan penggunaan dan Promosi secara Bersama-sama terhadap Keputusan Penggunaan pengguna Shopee di Wilayah Ciledug.....	46

5.2. Temuan Penelitian.....	46
5.3. Keterbatasan Penelitian	47
BAB VI.....	48
KESIMPULAN DAN SARAN.....	48
6.1. Kesimpulan.....	48
6.2. Saran.....	48
6.3. Implikasi Penelitian.....	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN I	52
<i>PRA SURVEY</i>	52
LAMPIRAN II.....	53
KUESIONER.....	53
LAMPIRAN III.....	57
TABULASI DATA.....	57
LAMPIRAN IV.....	63
OUTPUT SPSS.....	63

DAFTAR TABEL

	Halaman
Table 2.1 Penelitian Terdahulu	13
Table 3.1 Skala Likert	17
Table 3.2 Data Populasi Jumlah Penduduk Kota Tangerang	18
Table 3.3 Operasional Variabel.....	21
Table 3.4 Croncbach Alpha.....	24
Table 4 1Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	29
Table 4 2 Data Responden Berdasarkan Usia	29
Table 4 3Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	29
Table 4 4Data Responden Berdasarkan Pendapatan/Gaji.....	30
Table 4 5Hasil Uji Validitas.....	31
Table 4 6Hasil Uji Reliabilitas.....	32
Table 4 7 Skala Indeks	33
Table 4 8 Indeks Variabel Kemudahan Pengguna	33
Table 4 9 Indeks Variabel Kualitas Layanan	34
Table 4 10 Indeks Variabel Promosi.....	35
Table 4 11Indeks Variabel Keputusan Penggunaan.....	36
Table 4 12Hasil Uji Normalitas	38
Table 4 13Hasil Uji Multikoleniaritas.....	39
Table 4 14Hasil Uji Heterokedastisitas.....	40
Table 4 15Hasil Analisis Regregi Linier Berganda	41
Table 4 16 Hasil Uji F (Silmultan).....	42
Table 4 17 Hasil Uji t (Parsial)	43
Table 4 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	44

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1 Survei Pengguna Market Place Indonesia Tahun 2020.....	1
Gambar 1.2 Hasil Pra Survey Kualitas Layanan Shopee.....	3
Gambar 1.3 Hasil Pra Survey Promosi Shopee.....	3
Gambar 1.4 Hasil Pra Survey Kemudahan Penggunaan Shopee	4
Gambar 1.5 Pra Survey Keputusan Penggunaan Shopee.....	4
Gambar 4 1 Hasil Uji Heteroskedastisitas	40