

DAFTAR ISI

| | |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|
| ABSTRAK | i |
| ABSTRACT | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| LEMBAR ORISINALITAS | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian..... | 1 |
| 1.2 Pertanyaan Penelitian..... | 12 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 13 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 13 |
| BAB II | 15 |
| KAJIAN PUSTAKA | 15 |
| 2.1 Kajian Teoritik..... | 15 |
| 2.1.1 Kualitas Pelayanan Elektronik atau <i>E-Service Quality</i> | 15 |
| 2.1.2 Ulasan Pelanggan <i>Online</i> atau <i>Online Customer Review</i> | 17 |

| | |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.3 Minat Beli atau <i>Purchase Intention</i> | 18 |
| 2.1.4 Keputusan Pembelian atau <i>Purchase Decision</i> | 19 |
| 2.2 Telaah Pustaka Penelitian Terdahulu..... | 21 |
| 2.3 Kerangka Teoritik..... | 30 |
| 2.4 Perumusan Hipotesis | 34 |
| BAB III..... | 35 |
| METODOLOGI PENELITIAN | 35 |
| 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian | 35 |
| 3.2 Desain Penelitian | 35 |
| 3.3 Populasi dan Sampel..... | 36 |
| 3.3.1 Populasi | 36 |
| 3.3.2 Sampel | 36 |
| 3.4 Pengembangan Instrumen Penelitian | 37 |
| III.4.1 Variabel Independen..... | 37 |
| III.4.2 Variabel Dependen | 38 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 40 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 41 |
| 3.6.1 Analisa Deskriptif | 41 |
| 3.6.2 Uji Validitas | 42 |
| 3.6.3 Uji Reliabilitas | 42 |
| 3.6.4 Uji Hipotesis..... | 43 |
| 3.7 Model SEM | 46 |

| | |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| BAB IV | 47 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 47 |
| 4.1 Deskripsi Data | 47 |
| 4.1.1 Deskripsi Profil Responden | 47 |
| 4.1.2 Analisa Data | 49 |
| 4.2 Hasil Penelitian | 55 |
| 4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas | 55 |
| 4.2.2 Uji Hipotesis | 63 |
| BAB V | 66 |
| PENUTUP | 66 |
| 5.1 Kesimpulan | 66 |
| 5.2 Implikasi | 67 |
| 5.2.1 Implikasi Teoritis | 67 |
| 5.2.2 Implikasi Praktis | 68 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian | 69 |
| 5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya | 69 |
| DAFTAR PUSTAKA | 70 |
| LAMPIRAN | 78 |

DAFTAR GAMBAR

| No | Judul | Halaman |
|------------|--------------------------------------------------------------|---------|
| Gambar 1.1 | Logo Tokopedia | 8 |
| Gambar 1.2 | Keluhan Pelanggan Tokopedia | 9 |
| Gambar 1.3 | Bentuk Keluhan Pelayanan Tokopedia | 10 |
| Gambar 1.4 | Masalah Yang Dihadapi Tokopedia | 11 |
| Gambar 1.5 | Pengalaman Turunnya Penjualan Akibat <i>Rating/Review</i> | 11 |
| Gambar 2.1 | Kerangka Teoritik Penelitian | 33 |
| Gambar 3.1 | Model SEM pada aplikasi AMOS | 46 |

DAFTAR TABEL

| No | Judul | Halaman |
|------------|-----------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 1.1 | Kebaruan Penelitian | 2 |
| Tabel 1.2 | Penelitian yang akan Diteliti | 3 |
| Tabel 1.3 | Klasifikasi Generasi di Masyarakat | 5 |
| Tabel 1.4 | Beberapa <i>Online Marketplace</i> yang Beroperasi di Indonesia | 7 |
| Tabel 1.5 | <i>Top Brand Index</i> 2021 Kategori <i>Online Shopping</i> | 8 |
| Tabel 1.6 | Kategori <i>Brand Index</i> Tokopedia | 9 |
| Tabel 2.1 | Penelitian Terdahulu | 28 |
| Tabel 3.1 | Operasionalisasi Variabel | 38 |
| Tabel 3.2 | Nilai Skala Likert Modifikasi | 41 |
| Tabel 3.3 | <i>Goodness of Fit Indices</i> | 45 |
| Tabel 4.1 | Klasifikasi Demografi berdasarkan Jenis Kelamin | 47 |
| Tabel 4.2 | Klasifikasi Demografi berdasarkan Usia | 48 |
| Tabel 4.3 | Klasifikasi Demografi berdasarkan Domisili | 48 |
| Tabel 4.4 | Klasifikasi Demografi berdasarkan Pekerjaan | 49 |
| Tabel 4.5 | Informasi Butir Pernyataan Kuesioner | 49 |
| Tabel 4.6 | Analisa Deskriptif <i>E-Service Quality</i> | 51 |
| Tabel 4.7 | Analisa Deskriptif <i>Online Customer Review</i> | 52 |
| Tabel 4.8 | Analisa Deskriptif <i>Purchase Intention</i> | 53 |
| Tabel 4.9 | Analisa Deskriptif <i>Purchase Decision</i> | 54 |
| Tabel 4.10 | Hasil Uji EFA Variabel <i>E-Service Quality</i> | 55 |
| Tabel 4.11 | Hasil Uji EFA Variabel <i>Online Customer Review</i> | 56 |
| Tabel 4.12 | Hasil Uji EFA Variabel <i>Purchase Intention</i> | 57 |
| Tabel 4.13 | Hasil Uji EFA Variabel <i>Purchase Decision</i> | 58 |
| Tabel 4.14 | Hasil Uji CFA Variabel <i>E-Service Quality</i> | 60 |
| Tabel 4.15 | Hasil Uji CFA Variabel <i>Online Customer Review</i> | 60 |
| Tabel 4.16 | Hasil Uji CFA Variabel <i>Purchase Intention</i> | 61 |

| | | |
|------------|-------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.17 | Hasil Uji CFA Variabel <i>Purchase Decision</i> | 63 |
| Tabel 4.18 | Hasil Uji CFA <i>Full Model</i> Penelitian | 62 |
| Tabel 4.19 | Hasil Uji Hipotesis | 63 |

DAFTAR LAMPIRAN

| No | Judul | Halaman |
|------------|----------------------|----------------|
| Lampiran 1 | Kuesioner Penelitian | 79 |
| Lampiran 2 | Hasil Uji EFA | 84 |
| Lampiran 3 | Hasil Uji CFA | 87 |
| Lampiran 4 | Hasil Uji Hipotesis | 91 |