

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Pertanyaan Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
A. Kajian Teoritis	8
1. Kepuasan Pelanggan	8
2. Dimensi Kepuasan Pelanggan	10
3. Alat Ukur Kepuasan Pelanggan.....	12
B. Penelitian Terdahulu	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	20
A. Tempat dan Waktu Penelitian	20
B. Desain Penelitian	20
C. Sumber Data dan Sampel Penelitian.....	21
1. Populasi.....	21
2. Sampel	22
D. Teknik Pengumpulan Data.....	23
1. Definisi Operasional Variabel	23
2. Instrumen Penelitian	25
E. Teknik Analisis Data	26
1. Analisis Deskriptif	26
2. Uji Kualitas Data	28
3. <i>Customer Satisfaction Index</i>	30

4. <i>Importance Perfomance Analysis</i>	32
5. <i>GAP Analysis</i>	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Deskripsi Data	35
1. Karakteristik Responden.....	35
2. Uji Instrumen	38
a. Uji Validitas	38
b. Uji Reliabilitas.....	39
B. Hasil Data Penelitian	40
1. Analisis Deskriptif	40
2. <i>Customer Satisfaction Index</i>	48
3. <i>Importance Performance Analysis</i>	51
4. <i>GAP Analysis</i>	53
BAB V PENUTUP.....	56
A. Kesimpulan.....	56
B. Implikasi	57
1. Implikasi Teoritis	57
2. Implikasi Praktis	57
C. Keterbatasan Penelitian	58
D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	58
DAFTAR PUSTAKA	60
DAFTAR LAMPIRAN	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Keluhan Pelanggan.....	5
Gambar 1.2 Keluhan Pelanggan.....	6
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Importance Performance Analysis (IPA) Bukalapak	51

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kunjungan Situs E-commerce	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Bobot Penilaian Skala Liker	24
Tabel 3.2 Operasional Variabel	25
Tabel 3.3 Bobot Skor Kriteria Variabel	28
Tabel 3.4 Tingkat Kepuasan Pelanggan	32
Tabel 3.5 Importance Performance Analysis	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	37
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas	40
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Dimensi Kegunaan Berdasarkan Tingkat Kepentingan	41
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Dimensi Kualitas Informasi Berdasarkan Tingkat Kepentingan	42
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif Dimensi Interaksi Berdasarkan Tingkat Kepentingan	43
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif Dimensi Kegunaan Berdasarkan Tingkat Kepuasan	45
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Dimensi Kualitas Informasi Berdasarkan Tingkat Kepuasan	46
Tabel 4.12 Analisis Deskriptif Dimensi Interaksi Berdasarkan Tingkat Kepuasan	47
Tabel 4.13 <i>Customer Satisfaction Index</i>	48
Tabel 4.14 GAP Analysis	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	66
Lampiran 2 Hasil Tabulasi	71
Lampiran 3 Hasil Uji Instrumen Penelitian	76
Lampiran 4 Hasil Uji Kemiripan Naskah.....	83
Lampiran 5 Riwayat Hidup.....	84