

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	14
C. Tujuan Penelitian .....	15
D. Manfaat Penelitian .....	15
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>17</b>
A. Teori Pendukung .....	17
1. <i>Online customer review</i> .....	17
2. <i>E-Marketplace</i> .....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
B. Desain Penelitian.....	28
C. Populasi dan Sampel .....	28
D. Teknik Pengumpulan Data.....	31
E. Uji Instrumen Penelitian .....	34
F. Teknik Analisis Data.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>40</b>
A. Analisis Deskriptif .....	40
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>58</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>67</b>
<i>Lampiran I</i> Kuesioner Penelitain .....	67

<i>Lampiran 2</i> Hasil Data Tabulasi .....	71
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian .....	74
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	78

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. 1 Data Pengguna Internet Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Ringkasan Pelanggan Ecommerce di Indonesia.....	4
Gambar 1. 3 5 Tahapan Keputusan Pembelian .....	7
Gambar 1. 4 Pengalaman Pelanggan.....	11
Gambar 1. 5 Pengalaman Pelanggan.....	12
Gambar 1. 6 Pengalaman Pelanggan.....	13

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kategori Produk E-Commerce Terbanyak.....	5
Tabel 1. 2 Faktor Pendorong Pembelian .....	6
Tabel 1. 3 Alasan Penggunaan Internet.....	8
Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Relevan .....	24
Tabel 3. 1 Bobot Penilaian Skala Likert .....	32
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian .....	33
Tabel 3. 3 Bobot Skor Kriteria dan Tingkat Capaian .....	37
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 3 Kriteria Responden Berdasarkan Domisili .....	42
Tabel 4. 4 Kriteria Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	43
Tabel 4. 5 Uji Validitas .....	44
Tabel 4. 6 Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Dimensi Intensity .....	46
Tabel 4. 8 Frekuensi Jawaban Dimensi Valence of Opinion.....	49
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban Pada Dimensi Content .....	52
Tabel 4. 10 Skor Rata-Rata Dimensi.....	56