

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINNALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR PROPOSAL	v
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	vi
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
Lembar Persembahan.....	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Definisi Konseptual.....	10
a. Kepuasan Pelanggan	10
b. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Marketplace.....	11

c.	Dimensi dan Indikator Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Layanan Elektronik Marketplace.....	13
d.	Alat Ukur Kepuasan Pelanggan	15
B.	Penelitian Terdahulu.....	17
BAB III METODE PENELITIAN		25
A.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	25
B.	Desain Penelitian	25
C.	Populasi dan Sampel.....	26
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	28
E.	Pengembangan Instrumen.....	29
F.	Uji Instrumen Penelitian	33
G.	Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
A.	Analisis Deskriptif	39
1.	Profil Responden.....	39
2.	Deskripsi Jawaban Responden.....	42
B.	Analisis Faktor (<i>Exploratory Factor Analysis</i>).....	52
BAB V PENUTUP.....		58
A.	Kesimpulan	58
B.	Implikasi	59
1.	Implikasi Teoritis	59
2.	Implikasi Praktis	60
C.	Keterbatasan Penelitian	60
D.	Rekomendasi.....	61
1.	Bagi pelaku usaha	61

2. Bagi peneliti Selanjutnya	62
DAFTAR PUSTAKA.....	63
LAMPIRAN.....	80
TURNITIN.....	84
RIWAYAT HIDUP	85



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rating layanan Tokopedia	5
Gambar 1.2 Ulasan pelanggan	6
Gambar 1.3 Ulasan pelanggan	6
Gambar 3.1 Faktor Loading	34



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ulasan pelanggan Tokopedia di playstore.....	6
Tabel 1.2 Ulasan pelanggan Tokopedia di X.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 3.1 Instrumen Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Skala Jawaban Kuesioner.....	33
Tabel 4.1 Profil Reponden.....	39
Tabel 4.2 Jawaban Responden Bagian <i>Efficiency</i>	43
Tabel 4.3 Jawaban Responden Bagian <i>Fullfilment</i>	44
Tabel 4.4 Jawaban Responden Bagian <i>Reability</i>	45
Tabel 4.5 Jawaban Responden Bagian <i>Privacy</i>	46
Tabel 4.6 Jawaban Responden Bagian <i>Responsivennes</i>	47
Tabel 4.7 Jawaban Responden Bagian <i>Compensation</i>	48
Tabel 4.8 Jawaban Responden Bagian <i>Contact</i>	49
Tabel 4.9 Uji Validitas.....	50
Tabel 4.10 Uji Realibilitas.....	51
Tabel 4.11 Uji KMO dan <i>Barlett</i>	52
Tabel 4.12 Hasil Measure Sampling Adequacy (MSA).....	52
Tabel 4.13 Ekstrasi Faktor.....	54
Tabel 4.14 Rotasi Faktor.....	54
Tabel 4.15 intepretasi faktor.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	68
Lampiran 2 Data Tabulasi	74
Lampiran 3 Uji Instrumen Penelitian.....	80
Lampiran 4 Uji EFA.....	83

