

## DAFTAR ISI

|                                   |                                     |
|-----------------------------------|-------------------------------------|
| ABSTRAK .....                     | i                                   |
| ABSTRACT .....                    | ii                                  |
| LEMBAR PENGESAHAN.....            | iii                                 |
| PERNYATAAN ORISINALITAS.....      | iv                                  |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | v                                   |
| KATA PENGANTAR .....              | vi                                  |
| DAFTAR ISI .....                  | viii                                |
| DAFTAR GAMBAR .....               | xi                                  |
| DAFTAR TABEL .....                | xii                                 |
| DAFTAR LAMPIRAN.....              | xiv                                 |
| BAB I .....                       | 1                                   |
| PENDAHULUAN .....                 | 1                                   |
| A. Latar Belakang.....            | 1                                   |
| B. Rumusan Masalah.....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| C. Tujuan penelitian .....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| D. Kebaruan Penelitian.....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB II.....                       | 13                                  |
| KAJIAN PUSTAKA.....               | 13                                  |
| LATAR BELAKANG TEORI.....         | 13                                  |
| 1. Kepuasan Pelanggan (Y) .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Harga (X1).....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. Pengiriman (X2).....           | 20                                  |

|                                      |   |                                     |
|--------------------------------------|---|-------------------------------------|
| B.                                   | Kerangka Teori Dan Hipotesis .....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1.                                   | Harga dan Kepuasan Pelanggan.....       | 23                                  |
| 2.                                   | Pengiriman dan Kepuasan Pelanggan ..... | 24                                  |
| 3.                                   | Perumusan Hipotesis Penelitian.....     | 25                                  |
| BAB III.....                         |   | 28                                  |
| METODE PENELITIAN.....               |   | 28                                  |
| A.                                   | Waktu Dan Tempat Penelitian .....       | 28                                  |
| B.                                   | Pendekatan Penelitian .....             | 28                                  |
|                                      | Metode.....                             | 28                                  |
| C.                                   | Populasi Dan Sampel .....               | 30                                  |
| D.                                   | Penyusunan Instrumen.....               | 31                                  |
| 1.                                   | Kepuasan Pelanggan (variabel Y).....    | 31                                  |
| 2.                                   | Harga (variabel X1).....                | 34                                  |
| 3.                                   | Pengiriman (variabel X2) .....          | 37                                  |
| E.                                   | Teknik Pengumpulan Data.....            | 40                                  |
| F.                                   | Teknik Analisis Data.....               | 41                                  |
| 1.                                   | Uji Persyaratan analisis .....          | 41                                  |
| 2.                                   | Regresi Linier Berganda.....            | 43                                  |
| 3.                                   | Uji Hipotesis .....                     | 44                                  |
| 4.                                   | Analisis Korelasi Berganda .....        | 44                                  |
| 5.                                   | Perhitungan Koefisien Determinasi ..... | 45                                  |
| BAB IV .....                         |   | 47                                  |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... |   | 47                                  |
| A.                                   | Deskripsi Data .....                    | 47                                  |
| 1.                                   | Profil Responden.....                   | 47                                  |

|                           |   |                                     |
|---------------------------|---|-------------------------------------|
| 2.                        | Profil Data.....                                    | 51                                  |
| B.                        | Pengujian Hipotesis.....                            | 63                                  |
| 1.                        | Pengujian Persyaratan Analisis.....                 | 63                                  |
| 2.                        | Analisis Regresi Linier Berganda .....              | 66                                  |
| 3.                        | Pengujian Hipotesis Penelitian .....                | 68                                  |
| 4.                        | Pengujian Analisis Korelasi Berganda .....          | 69                                  |
| 5.                        | Pengujian Koefisien Determinasi.....                | 71                                  |
| C.                        | Pembahasan.....                                     | 73                                  |
| 1.                        | Harga dan Pengiriman dengan Kepuasan Pelanggan..... | 73                                  |
| 2.                        | Harga dengan Kepuasan Pelanggan .....               | 74                                  |
| 3.                        | Pengiriman dengan Kepuasan Pelanggan.....           | 76                                  |
| BAB V.....                |   | 78                                  |
| KESIMPULAN .....          |   | 78                                  |
| A.                        | Kesimpulan.....                                     | 78                                  |
| 1.                        | Harga dengan Kepuasan Pelanggan .....               | 78                                  |
| 2.                        | Pengiriman dengan Kepuasan Pelanggan.....           | 79                                  |
| B.                        | Implikasi dan Saran .....                           | 79                                  |
| C.                        | Keterbatasan Penelitian.....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| D.                        | Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....        | 82                                  |
| 1.                        | Perusahaan Shopee.....                              | 83                                  |
| 2.                        | Bagi Penelitian Selanjutnya .....                   | 83                                  |
| DAFTAR PUSTAKA .....      |   | 85                                  |
| LAMPIRAN .....            |   | 89                                  |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... |   | 166                                 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar I.1 Layanan E-Commerce yang Paling Banyak Dikunjungi Responden Tahun 2018.....                    | 3  |
| Gambar II.2 Informasi Lain yang Diperlukan Millennial sebelum Melakukan Transaksi .....                  | 5  |
| Gambar III.1 Model Penelitian.....   | 26 |
| Gambar IV.1 Grafik Usia Responden.....   | 48 |
| Gambar IV.2 Grafik Domisili Responden .....  | 49 |
| Gambar IV.3 Grafik Profil Pernah Berbelanja .....  | 50 |
| Gambar IV.4 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....   | 54 |
| Gambar IV.5 Grafik Histogram Harga .....   | 49 |
| Gambar IV.6 Grafik Histogram Pengiriman .....  | 50 |
| Gambar IV.7 Grafik Hubungan antara Harga dan Pengiriman dengan Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi..... | 68 |

## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel I.1 Hasil Survei Awal Harga.....                             | 7  |
| Tabel I.2 Hasil Survei Awal Pengiriman .....                       | 9  |
| Tabel II.1 Hipotesis Penelitian .....                              | 26 |
| Tabel III.1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan.....            | 31 |
| Tabel III.2 Kisi-kisi Instrumen Harga.....                         | 34 |
| Tabel III.3 Kisi-kisi Instrumen Pengiriman .....                   | 37 |
| Tabel III.4 Skala Pengukuran <i>Likert</i> .....                   | 41 |
| Tabel IV.1 Profil Usia Responden.....                              | 48 |
| Tabel IV.2 Profil Wilayah Domisili Responden .....                 | 49 |
| Tabel IV.3 Profil Berapa Kali Berbelanja.....                      | 50 |
| Tabel IV.4 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....           | 52 |
| Tabel IV.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan .....           | 53 |
| Tabel IV.6 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan..... | 55 |
| Tabel IV.7 Statistika Deskriptif Harga .....                       | 56 |
| Tabel IV.8 Distribusi Frekuensi Harga .....                        | 57 |
| Tabel IV.9 Rata-rata Hitung Skor Indikator Harga .....             | 59 |
| Tabel IV.10 Statistika Deskriptif Pengiriman .....                 | 60 |
| Tabel IV.11 Distribusi Frekuensi Pengiriman.....                   | 61 |
| Tabel IV.12 Rata-rata Hitung Skor Indikator Pengiriman.....        | 63 |
| Tabel IV.13 Uji Normalitas.....                                    | 64 |
| Tabel IV.14 Uji Linieritas Variabel X1 Terhadap Y .....            | 65 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel IV.15 Uji Linieritas Variabel X2 Terhadap Y .....                                    | 65 |
| Tabel IV.16 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda .....                                    | 66 |
| Tabel IV.17 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....   | 69 |
| Tabel IV.18 Uji Analisis Korelasi Ganda .....  | 70 |
| Tabel IV.19 Tabel Uji Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan .....                       | 71 |
| Tabel IV.20 Uji Koefisien Determinasi Harga (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....      | 72 |
| Tabel IV.21 Uji Koefisien Determinasi Pengiriman (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)..... | 73 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 1 Surat Penelitian .....   | 89  |
| Lampiran 2 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi .....   | 90  |
| Lampiran 3 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi .....   | 91  |
| Lampiran 4 Survei Awal Penelitian.....  | 92  |
| Lampiran 5 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)...                               | 94  |
| Lampiran 6 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....                     | 96  |
| Lampiran 7 Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....                                | 97  |
| Lampiran 8 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....                               | 98  |
| Lampiran 9 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)..... | 99  |
| Lampiran 10 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Harga).....  | 101 |
| Lampiran 11 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Harga) .....                               | 102 |
| Lampiran 12 Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 (Harga).....   | 103 |
| Lampiran 13 Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (Harga).....   | 104 |
| Lampiran 14 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel X1 (Harga).....            | 105 |
| Lampiran 15 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Pengiriman) .....                                  | 106 |
| Lampiran 16 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Pengiriman).....                           | 108 |
| Lampiran 17 Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Pengiriman) .....                                     | 109 |

|  |     |
|--|-----|
| Lampiran 18 Data Perhitungan Validitas Variabel X2 (Pengiriman).....   | 110 |
| Lampiran 19 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel X2 (Pengiriman) .....   | 111 |
| Lampiran 20 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....   | 112 |
| Lampiran 21 Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....  | 114 |
| Lampiran 22 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) ..... | 118 |
| Lampiran 23 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....  | 119 |
| Lampiran 24 Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....   | 120 |
| Lampiran 25 Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 (Harga).....  | 121 |
| Lampiran 26 Data Mentah Variabel X1 (Harga).....   | 122 |
| Lampiran 27 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 (Harga) .....             | 126 |
| Lampiran 28 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Harga) .....   | 127 |
| Lampiran 29 Skor Indikator Dominan Variabel X1 (Harga) .....   | 128 |
| Lampiran 30 Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Pengiriman) .....  | 129 |
| Lampiran 31 Data Mentah Variabel X2 (Pengiriman) .....   | 131 |
| Lampiran 32 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2 (Pengiriman) .....        | 135 |
| Lampiran 33 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Pengiriman).....   | 136 |



|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 34 Skor Indikator Dominan Variabel X2 (Pengiriman) .....   | 137 |
| Lampiran 35 Data Mentah Variabel X1 (Harga) dan Variabel X2 (Pengiriman) dengan Y (Kepuasan Pelanggan)..... | 138 |
| Lampiran 36 Perhitungan Uji Normalitas .....  | 142 |
| Lampiran 37 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi X1 dengan Y .....  | 143 |
| Lampiran 38 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX1$ ...                          | 144 |
| Lampiran 39 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1 dengan Y .....   | 145 |
| Lampiran 40 Perhitungan Korelasi Pearson Correlation X1 dengan Y .....                                      | 146 |
| Lampiran 41 Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dengan Y .....   | 147 |
| Lampiran 42 Perhitungan Uji Kelinearan Regresi X2 dengan Y .....  | 148 |
| Lampiran 43 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX2$ ...                          | 149 |
| Lampiran 44 Uji Keberartian Regresi X2 dengan Y .....   | 150 |
| Lampiran 45 Perhitungan Korelasi Pearson Correlation X2 dengan Y .....                                      | 151 |
| Lampiran 46 Perhitungan Koefisien Determinasi X2 dengan Y .....   | 152 |
| Lampiran 47 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX1 + cX2$ .....                   | 153 |
| Lampiran 48 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1 dan X2 dengan Y.....                                     | 154 |
| Lampiran 49 Perhitungan Koefisien Korelasi Pearson Correlation X1 dan X2 dengan Y .....                     | 155 |
| Lampiran 50 Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dan X2 dengan Y.....                                       | 156 |
| Lampiran 51 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....  | 157 |
| Lampiran 52 Tabel Nilai-nilai r Product Moment dari Pearson.....  | 158 |
| Lampiran 53 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t .....  | 159 |

|   |     |
|---|-----|
| Lampiran 53 Daftar Nama Responden Uji Coba.....     | 160 |
| Lampiran 54 Daftar Nama Responden Survei Final..... | 161 |