

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kebaruan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Latar Belakang Teori	11
1. Kepuasan Pelanggan	11
2. Kualitas Produk	13
3. Kualitas Layanan Elektronik	16
B. Kerangka Teoritik dan Hipotesis	19
1. Kerangka Teoritik	20

	Halaman
2. Hipotesis	21
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN.....	23
A. Tempat dan Waktu Penelitan	23
1. Tempat Penelitian	23
2. Waktu Penelitian.....	23
B. Pendekatan Penelitian	23
1. Metode	23
2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel	24
C. Populasi dan Sampel	25
1. Populasi	25
2. Sampel	25
D. Penyusunan Instrumen	26
1. Kepuasan Pelanggan.....	26
2. Kualitas Produk	30
3. Kualitas Layanan Elektronik	34
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Analisis Data.....	38
1. Uji Persyaratan Analisis	38
2. Persamaan Regresi Linear Sederhana.....	39
3. Uji Hipotesis	40
4. Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson</i>	40
5. Perhitungan Koefisien Determinasi	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Deskripsi Data.....	42

	Halaman
1. Profil Responden	42
2. Profil Data.....	45
B. Pengujian Hipotesis	54
1. Pengujian Persyaratan Analisis	54
2. Persamaan Regresi Linier Sederhana	57
3. Pengujian Hipotesis Penelitian	60
4. Pengujian Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson</i>	61
5. Pengujian Koefisien Determinasi	62
C. Pembahasan.....	64
BAB V PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Implikasi	70
C. Keterbatasan Penelitian.....	71
D. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	71
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN.....	78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	152

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar I. 1 Preferensi Belanja <i>Online</i> Menurut Generasi pada Tahun 2020	1
Gambar I. 2 10 Persaingan Toko Online di Indonesia Tahun 2019.....	4
Gambar I. 3 Hasil Survei Awal Konsumen <i>Ecommerce</i> Zalora pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta	5
Gambar I. 4 Hasil Survei Awal Konsumen <i>Ecommerce</i> Zalora pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta	7
Gambar III. 1 Konstelasi X1 dan X2 (Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Elektronik) dengan Y (Kepuasan Pelanggan)	25
Gambar IV. 1 Grafik Usia Responden	43
Gambar IV. 2 Grafik Program Studi Responden	44
Gambar IV. 3 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan	47
Gambar IV. 4 Grafik Histogram Kualitas Produk	50
Gambar IV. 5 Grafik Histogram Kualitas Layanan Elektronik	53
Gambar IV. 6 Grafik Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi.....	58
Gambar IV. 6 Grafik Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi.....	59

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel I. 1 Alasan Konsumen Menyukai Zalora	3
Tabel I. 2 Kendala yang dihadapi responden Zalora pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.....	5
Tabel I. 3 Kendala yang dihadapi responden Zalora pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi di Universitas Negeri Jakarta.....	7
Tabel II. 1 Hipotesis Penelitian	22
Tabel III. 1 Instrumen Kepuasan Pelanggan	27
Tabel III. 2 Skala Instrumen Penilaian Kepuasan Pelanggan	28
Tabel III. 3 Instrumen Kualitas Produk.....	31
Tabel III. 4 Skala Instrumen Penilaian Kualitas Produk.....	32
Tabel III. 5 Instrumen Kualitas Layanan Elektronik	34
Tabel III. 6 Skala Instrumen Penilaian Kualitas Layanan Elektronik.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi	78
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi.....	79
Lampiran 3 Survei Awal Penelitian	80
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) ..	82
Lampiran 5 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	84
Lampiran 6 Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	85
Lampiran 7 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	86
Lampiran 8 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	87
Lampiran 9 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Kualitas Produk).....	88
Lampiran 10 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Kualitas Produk).....	90
Lampiran 11 Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 (Kualitas Produk)	91
Lampiran 12 Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (Kualitas Produk).....	92
Lampiran 13 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel X1 (Kualitas Produk)	93
Lampiran 14 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Kualitas Layanan Elektronik).....	94
Lampiran 15 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Kualitas Layanan Elektronik).....	96
Lampiran 16 Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Kualitas Layanan Elektronik).....	97
Lampiran 17 Data Perhitungan Validitas Variabel X2 (Kualitas Layanan Elektronik).....	98
Lampiran 18 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel X2 (Kualitas Layanan Elektronik)	99
Lampiran 19 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	100

Halaman

Lampiran 20 Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	102
Lampiran 21 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	106
Lampiran 22 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	107
Lampiran 23 Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	108
Lampiran 24 Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 (Kualitas Produk)	109
Lampiran 25 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Produk)	111
Lampiran 26 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 (Kualitas Produk).....	115
Lampiran 27 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1 (Kualitas Produk)	116
Lampiran 28 Skor Indikator Dominan Variabel X1 (Kualitas Produk).....	117
Lampiran 29 Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Kualitas Layanan Elektronik).....	118
Lampiran 30 Data Mentah Variabel X2 (Kualitas Layanan Elektronik)	120
Lampiran 31 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2 (Kualitas Layanan Elektronik).....	124
Lampiran 32 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Kualitas Layanan Elektronik)	125
Lampiran 33 Skor Indikator Dominan Variabel X2 (Kualitas Layanan Elektronik)	126
Lampiran 34 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Produk) dan X2 (Kualitaas Layanan Elektronik) dengan Y (Kepuasan Pelanggan)	127
Lampiran 35 Perhitungan Uji Normalitas	132
Lampiran 36 Perhitungan Uji Kolinieran Regresi X1 dengan Y	133
Lampiran 37 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX1$...	134
Lampiran 38 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1 dengan Y	135

Halaman

Lampiran 39 Perhitungan Korelasi Pearson Correlation X1 dengan Y	136
Lampiran 40 Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dengan Y	137
Lampiran 41 Perhitungan Uji Kolinieran Regresi X2 dengan Y	138
Lampiran 42 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $Y = a + bX_2$...	139
Lampiran 43 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X2 dengan Y	140
Lampiran 44 Perhitungan Korelasi <i>Pearson Correlation</i> X ₂ dengan Y	141
Lampiran 45 Perhitungan Koefisien Determinasi X ₂ dengan Y	142
Lampiran 46 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	143
Lampiran 47 Tabel Nilai-nilai r <i>Product Moment</i> dari <i>Pearson</i>	144
Lampiran 48 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	145
Lampiran 49 Daftar Nama Responden Uji Coba	146
Lampiran 50 Daftar Nama Responden Survei Final	147