

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
ABSTRACT .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kebaruan Penelitian .....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	12
A. Latar Belakang Teori.....	12
1. Kepuasan Pelanggan ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	12
2. Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....	18
3. Pengalaman Pelanggan ( <i>Customer Experience</i> ) .....	23
B. Kerangka Teori dan Hipotesis .....	29
1. Kerangka Teori .....	29
2. Hipotesis .....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	34
1. Waktu Penelitian.....	34
2. Tempat Penelitian .....	34
B. Pendekatan Penelitian.....	34
C. Populasi dan Sampel .....	35

1. Populasi.....	35
2. Sampel .....	36
D. Penyusunan Instrumen .....	38
E. Teknik Pengumpulan Data .....	44
F. Teknik Analisis Data.....	44
1. Analisis Deskriptif .....	44
2. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	45
3. Uji Persyaratan Analisis.....	48
4. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	49
5. Uji Hipotesis .....	50
6. Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson</i> .....	50
7. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	53
A. Deskripsi Data .....	53
1. Profil Responden.....	53
2. Profil Data .....	57
B. Pengujian Hipotesis .....	71
1. Pengujian Persyaratan Analisis .....	71
2. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	74
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	76
4. Pengujian Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson</i> .....	77
5. Pengujian Koefisien Determinasi.....	78
C. Pembahasan .....	80
1. Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan..	80
2. Kepercayaan dengan Kepuasan Pelanggan.....	81
3. Pengalaman Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan.....	82
BAB V PENUTUP.....	84
A. Kesimpulan .....	84
B. Implikasi .....	85
C. Keterbatasan Penelitian .....	87
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	87
DAFTAR PUSTAKA .....	88

LAMPIRAN.....	92
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	177

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Persentase Usaha <i>E-Commerce</i> di Indonesia menurut Tahun Mulai Usaha.....	2
Gambar 1.2 <i>E-Commerce</i> dengan Pengunjung Terbesar Kuartal III-2019.....	3
Gambar 1.3 Persentase Responden yang Mengalami Kendala ketika Berbelanja di Tokopedia.....	6
Gambar 1.4 Jenis Kendala yang Dialami Pelanggan Tokopedia.....	6
Gambar 2.1 Konstelasi Pengaruh Antar Variabel.....	33
Gambar 3.1 Pelaku Belanja <i>E-Commerce</i> Berdasarkan Usia.....	37
Gambar 3.2 Data Setiap Fakultas yang Memiliki Kendala.....	38
Gambar 4.1 Grafik Usia Responden.....	54
Gambar 4.2 Profil Program Studi Responden.....	56
Gambar 4.3 Profil Jenis Kelamin Responden.....	57
Gambar 4.4 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	60
Gambar 4.5 Grafik Histogram Kepercayaan.....	64
Gambar 4.6 Grafik Histogram Pengalaman Pelanggan.....	69
Gambar 4.7 Grafik Pengaruh Kepercayaan dan Pengalaman Pelanggan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Variabel Kepuasan Pelanggan .....	39
Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Kepercayaan .....	39
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Pengalaman Pelanggan.....	41
Tabel 3.4 Skala Penilaian Instrumen.....	43
Tabel 3.5 Koefisien Korelasi.....	51
Tabel 4.1 Profil Usia Responden .....	53
Tabel 4.2 Profil Program Studi Responden .....	55
Tabel 4.3 Profil Jenis Kelamin Responden .....	56
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4.6 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan Pelanggan .....	61
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Kepercayaan .....	62
Tabel 4.8 Distribusi frekuensi Kepercayaan .....	63
Tabel 4.9 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepercayaan.....	65
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Pengalaman Pelanggan .....	67
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Pengalaman Pelanggan.....	68
Tabel 4.12 Rata-rata Hitung Skor Indikator Pengalaman Pelanggan .....	70
Tabel 4.13 Uji Linieritas Variabel $X_1$ terhadap Y.....	73
Tabel 4.14 Uji Linieritas Variabel $X_2$ terhadap Y.....	73
Tabel 4.15 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	74
Tabel 4.16 Uji Analisis Koefisien Korelasi Pearson.....	77
Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan.....	78
Tabel 4.18 Uji Koefisien Determinasi Kepercayaan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	79
Tabel 4.19 Uji Koefisien Determinasi Pengalaman Pelanggan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	80

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi .....	92
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi .....	93
Lampiran 3 Survei Awal Penelitian .....	94
Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) ..	96
Lampiran 5 Uji Validitas dan Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	99
Lampiran 6 Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	100
Lampiran 7 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	101
Lampiran 8 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	102
Lampiran 9 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan).....	103
Lampiran 10 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan) .....	107
Lampiran 11 Perhitungan Analisis Butir Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan).....	108
Lampiran 12 Data Perhitungan Validitas Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan) .....	109
Lampiran 13 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan) .....	110
Lampiran 14 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X <sub>2</sub> (Pengalaman Pelanggan) .....	111
Lampiran 15 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X <sub>2</sub> (Pengalaman Pelanggan).....	115
Lampiran 16 Perhitungan Analisis Butir Variabel X <sub>2</sub> (Pengalaman Pelanggan) .....	116
Lampiran 17 Data Perhitungan Validitas Variabel X <sub>2</sub> (Pengalaman Pelanggan) .....	117
Lampiran 18 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas Variabel X <sub>2</sub> (Pengalaman Pelanggan) .....	118
Lampiran 19 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	119
Lampiran 20 Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	122
Lampiran 21 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	126
Lampiran 22 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	127
Lampiran 23 Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....	128
Lampiran 24 Kuesioner Final Penelitian Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan).....	129
Lampiran 25 Data Mentah Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan) .....	133
Lampiran 26 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan) .....	137
Lampiran 27 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan) .....	138
Lampiran 28 Skor Indikator Dominan Variabel X <sub>1</sub> (Kepercayaan).....	139
Lampiran 29 Kuesioner Final Penelitian Variabel X <sub>2</sub> (Pengalaman Pelanggan) .....	140
Lampiran 30 Data Mentah Variabel X <sub>2</sub> (Pengalaman Pelanggan).....	144
Lampiran 31 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X <sub>2</sub> (Pengalaman Pelanggan) .....	147

Lampiran 32 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel $X_2$ (Pengalaman Pelanggan) .....	148
Lampiran 33 Skor Indikator Dominan Variabel $X_2$ (Pengalaman Pelanggan) ...	149
Lampiran 34 Data Mentah Variabel $X_1$ (Kepercayaan) dan $X_2$ (Pengalaman Pelanggan) dengan $Y$ (Kepuasan Pelanggan) .....	150
Lampiran 35 Perhitungan Uji Normalitas .....	154
Lampiran 36 Perhitungan Uji Kolinieran Regresi $X_1$ dengan $Y$ .....	155
Lampiran 37 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$ ...	156
Lampiran 38 Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) $X_1$ dengan $Y$ .....	157
Lampiran 39 Perhitungan Korelasi Pearson $X_1$ dengan $Y$ .....	158
Lampiran 40 Perhitungan Koefisien Determinasi $X_1$ dengan $Y$ .....	159
Lampiran 41 Perhitungan Uji Kolinieran Regresi $X_2$ dengan $Y$ .....	160
Lampiran 42 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_2$ ...	161
Lampiran 43 Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) $X_2$ dengan $Y$ .....	162
Lampiran 44 Perhitungan Korelasi Pearson $X_2$ dengan $Y$ .....	163
Lampiran 45 Perhitungan Koefisien Determinasi $X_2$ dengan $Y$ .....	164
Lampiran 46 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX_1 + cX_2$ .....	165
Lampiran 47 Perhitungan Uji Signifikansi Parsial (Uji t) $X_1$ dan $X_2$ dengan $Y$ .	166
Lampiran 48 Perhitungan Koefisien Korelasi Pearson $X_1$ dan $X_2$ dengan $Y$ .....	167
Lampiran 49 Perhitungan Koefisien Determinasi $X_1$ dan $X_2$ dengan $Y$ .....	168
Lampiran 50 Tabel Nilai $r$ <i>Product Moment</i> .....	169
Lampiran 51 Tabel Nilai Distribusi $t$ .....	170
Lampiran 52 Daftar Nama Responden Survei Uji Coba.....	171
Lampiran 53 Daftar Nama Responden Survei Final .....	172
Lampiran 54 Surat Keterangan Hasil Pindai Uji Kemiripan Naskah .....	176