

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>ABSTRACT</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PERNYATAAN ORISINILITAS</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvi</b>
<b>BAB I</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>PENDAHULUAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
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>
<b>BAB II</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Kepuasan Pelanggan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Kualitas Informasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pengiriman .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Kerangka Teori dan Hipotesis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

<b>BAB III</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Waktu Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Tempat Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Pendekatan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Metode.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Konstelasi Pengaruh Antar Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Populasi dan Sampel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Populasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Sampel.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Penyusunan Instrumen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Kepuasan Pelanggan (Variabel Y) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Kualitas Informasi (Variabel X1).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pengiriman (Variabel X2) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Teknik Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Teknik Analisis Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji Persyaratan Analisis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Persamaan Regresi Linier Berganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Uji Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Analisis Korelasi Ganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Perhitungan Koefisien Determinasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV</b> .....	Error! Bookmark not defined.
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	Error! Bookmark not defined.
A. Deskripsi Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Profil Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Profil Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

B. Pengujian Hipotesis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengujian Persyaratan Analisis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Persamaan Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Pengujian Analisis Korelasi Ganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Pengujian Koefisien Determinasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Pembahasan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Kualitas informasi dan Pengiriman dengan Kepuasan pelanggan ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Kualitas informasi dengan Kepuasan pelanggan...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pengiriman dengan Kepuasan pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Kualitas informasi dengan Kepuasan pelanggan...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengiriman dengan Kepuasan pelanggan	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Implikasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Keterbatasan Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya .	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Perusahaan Lazada .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Bagi Penelitian Selanjutnya.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## DAFTAR TABEL

- Tabel I. 1 Data Jumlah Pengguna Internet .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel I. 2 Tabel Pengalaman Belanja Online Di Lazada Seputar Kualitas Informasi .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel I. 3 Tabel Pengalaman Belanja Online Di Lazada Seputar Pengiriman .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel II. 1 Tabel Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III. 1 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III. 2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan pelanggan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III. 3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Informasi **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III. 4 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan pelanggan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III. 5 Kisi-kisi Instrumen Pengiriman.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel III. 6 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan pelanggan .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV. 1 Profil Usia Responden .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV. 2 Profil Program Studi Responden .....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel IV. 3 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 4 Distribusi Frekuensi Kepuasan pelanggan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 5 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepuasan pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 6 Statistika Deskriptif Kualitas informasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 7 Distribusi Frekuensi kualitas informasi ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 8 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas informasi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 9 Statistika Deskriptif Pengiriman.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 10 Distribusi Frekuensi Pengiriman .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 11 Rata-rata Hitung Skor Indikator Pengiriman .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 12 Uji Normalitas .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 13 Uji Linieritas Variabel X1 terhadap Y..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV.14 Uji Linieritas Variabel X2 terhadap Y..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 15 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 16 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 17 Uji Analisis Korelasi Ganda .....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 18 Uji Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan .... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 19 Uji Koefisien Determinasi Kualitas informasi (X1) terhadap Kepuasan pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel IV. 20 Uji Koefisien Determinasi Pengiriman (X2) terhadap Kepuasan pelanggan ..... **Error! Bookmark not defined.**

## DAFTAR GAMBAR

- Gambar I. 1 Data Hasil Survei Alasan Responden Menyukai Belanja Online  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar I. 2 Data Pertumbuhan Belanja Online ....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar I. 3 Top Situs Belanja Online Berdasarkan Pengunjung Web Bulanan  
.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar III. 1 Konstelasi X1 dan X2 (Kualitas Informasi dan Pengiriman) dengan  
Y (Kepuasan Pelanggan).....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV. 1 Grafik Usia Responden .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV. 2 Grafik Program Studi Responden .....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV. 3 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan..... **Error! Bookmark not  
defined.**
- Gambar IV. 4 Grafik Histogram Kualitas informasi **Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV. 5 Grafik Histogram Pengiriman.....**Error! Bookmark not defined.**
- Gambar IV. 6 Grafik Hubungan antara Kualitas informasi dan Pengiriman dengan  
Kepuasan pelanggan Persamaan Regresi  $\hat{Y} = 4,134 + 0,498 X1 + 0,340 X2$  .**Error!  
Bookmark not defined.**

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi Bimbingan Penulisan Skripsi **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan Penulisan Skripsi **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3 Survei Awal Penelitian .....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 4 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)  
.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6 Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).. **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 7 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan). **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 8 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) .....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 9 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Kualitas Informasi)  
.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 10 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Kualitas Informasi).....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 11 Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 (Kualitas Informasi). **Error! Bookmark not defined.**



Lampiran 12 Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (Kualitas Informasi). **Error!**

**Bookmark not defined.**

Lampiran 13 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel X1 (Kualitas Informasi) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 14 Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Pengiriman) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 15 Uji Validitas Data Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Pengiriman) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 16 Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Pengiriman)..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 17 Data Perhitungan Validitas Variabel X2 (Pengiriman) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 18 Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Realibilitas Variabel X2 (Pengiriman)..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 19 Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 20 Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 21 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan). **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 22 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 23 Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) ... **Error!**

**Bookmark not defined.**

Lampiran 24 Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 (Kualitas Informasi) . **Error!**

**Bookmark not defined.**

Lampiran 25 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Informasi) .... **Error! Bookmark**

**not defined.**

Lampiran 26 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai,  
Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 (Kualitas Informasi)... **Error!**

**Bookmark not defined.**

Lampiran 27 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X1

(Kualitas Informasi) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 28 Skor Indikator Dominan Variabel X1 (Kualitas Informasi)..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

Lampiran 29 Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Pengiriman)..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

Lampiran 30 Data Mentah Variabel X2 (Pengiriman)..... **Error! Bookmark not  
defined.**

Lampiran 31 Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai,  
Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X2 (Pengiriman) ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

Lampiran 32 Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2

(Pengiriman) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 33 Skor Indikator Dominan Variabel X2 (Pengiriman) ..... **Error!**

**Bookmark not defined.**

Lampiran 34 Data Mentah Variabel X1 (Kualitas Informasi) dan X2 (Pengiriman) dengan Y (Kepuasan Pelanggan) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 35 Perhitungan Uji Normalitas ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 36 Perhitungan Uji Kelinearian Regresi  $X_1$  dengan Y. **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 37 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana  $\hat{Y} = a + bX_1$  ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 38 Perhitungan Uji Keberartian Regresi  $X_1$  dengan Y ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 39 Perhitungan Korelasi *Pearson Correlation*  $X_1$  dengan Y ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 40 Perhitungan Koefisien Determinasi  $X_1$  dengan Y. **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 41 Perhitungan Uji Kelinearian Regresi  $X_2$  dengan Y. **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 42 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana  $\hat{Y} = a + bX_2$  ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 43 Perhitungan Korelasi *Pearson Correlation*  $X_2$  dengan Y ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 44 Perhitungan Koefisien Determinasi  $X_2$  dengan Y. **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 45 Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda  $\hat{Y} = a + bX_1 + cX_2$   
..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 46 Perhitungan Uji Keberartian Regresi X1 dan X2 dengan Y..... **Error!  
Bookmark not defined.**

Lampiran 47 Perhitungan Koefisien Korelasi Pearson Correlation X1 dan X2  
dengan Y ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 48 Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dan X2 dengan Y..... **Error!  
Bookmark not defined.**

Lampiran 49 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) ..... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 50 Tabel Nilai-nilai r Product Moment dari Pearson . **Error! Bookmark  
not defined.**

Lampiran 51 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi F . **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 52 Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 53 Daftar Nama Responden Uji Coba ... **Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 54 Daftar Nama Responden Survei Final ..... **Error! Bookmark not  
defined.**

Lampiran 55 Hasil Uji Turnitin ..... **Error! Bookmark not defined.**

