

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	16
C. Tujuan Penelitian	16
D. Kegunaan Penelitian.....	17
BAB II	19
KERANGKA TEORITIS.....	19
A. Tinjauan Pustaka	19
1. Kualitas Pelayanan	19
2. Harga	24
3. Citra Perusahaan.....	30
4. Kepuasan Konsumen.....	36
B. Penelitian Terdahulu	45
C. Kerangka Pemikiran.....	53
D. Hipotesis.....	55
BAB III.....	58
METODE PENELITIAN	58
A. Metode Penelitian.....	58
B. Operasional Variabel.....	59
C. Populasi dan Sampel	65
1. Populasi.....	65

2.	Sampel.....	66
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	68
1.	Kusioner (Angket).....	68
2.	Wawancara.....	69
E.	Instrumen Penelitian.....	70
1.	Validitas	78
2.	Reliabilitas.....	80
F.	Uji Persyaratan Analisis.....	83
1.	Uji Asumsi Dasar	83
2.	Uji Asumsi Klasik.....	84
G.	Teknik Analisis Data.....	85
1.	Analisis Statistik Deskriptif	85
2.	Uji Hipotesis	86
H.	Waktu dan Tempat Penelitian	91
1.	Waktu	91
2.	Tempat Penelitian.....	92
BAB IV		93
HASIL DAN PEMBAHASAN		93
A.	Profil Umum <i>Marketplace</i> Shopee	93
1.	Shopee di kota Tasikmalaya	93
B.	Hasil Penelitian.....	97
1.	Uji Prasyarat Analisis.....	97
2.	Teknik Analisis Data.....	102
3.	Uji Hipotesis	118
C.	Pembahasan Hasil Penelitian	134
BAB V.....		153
PENUTUP.....		153
A.	Simpulan	153
B.	Saran.....	154
DAFTAR PUSTAKA		156
LAMPIRAN-LAMPIRAN		161

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 5 E-commerce dengan Pengunjung Terbanyak (Kuartal I 2023)....	2
Gambar 1. 2 Data Tranksaksi di Shopee.....	4
Gambar 1. 3 Frekuensi Mengakses Aplikasi Shopee.....	10
Gambar 1. 4 Tranksaksi Belanja di Shopee	11
Gambar 4. 1 Histogram Kualitas Pelayanan (X_1)	105
Gambar 4. 2 Histogram Variabel Harga (X_2).....	108
Gambar 4. 3 Histogram Variabel Harga (X_2).....	108
Gambar 4. 4 Histogram Variabel Citra Perusahaann (X_3).....	112
Gambar 4. 5 Histogram Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	116

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	55
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Harga.....	61
Tabel 3. 3 Operasional Variabel Citra Perusahaan	63
Tabel 3. 4 Operasional Variabel Kepuasan Konsumen	64
Tabel 3. 5 kisi-kisi Instrumen.....	71
Tabel 3. 6 Skala likert	78
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	95
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	96
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	96
Tabel 4. 4 Hasil uji Normalitas	98
Tabel 4. 5 Hasil Uji Linearitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1).....	99
Tabel 4. 6 Hasil Uji Linearitas Variabel Harga.....	99
Tabel 4. 7 Hasil uji Linearitas Variabel Citra Perusahaan	100
Tabel 4. 8 Hasil Uji Multikolinearitas.....	101
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas	102
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Data Deskriptif	103
Tabel 4. 11 Interpretasi Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	103
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi kualitas Pelayanan (X_1).....	104
Tabel 4. 13 Skor Total Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)	105
Tabel 4. 14 Interpretasi Variabel Harga (X_2)	107
Tabel 4. 15 Distribusi Frekuensi Variabel harga (X_2).....	108
Tabel 4. 16 Skor Total Pernyataan Variabel Harga (X_2)	109
Tabel 4. 17 Interpretasi Variabel Citra Perusahaan (X_3).....	110
Tabel 4. 18 Distribusi Frekuensi Variabel Citra Perusahaan (X_3)	111
Tabel 4. 19 Skor Total Pernyataan Variabel Citra Perusahaan (X_3).....	112
Tabel 4. 20 Interpretasi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	114

Tabel 4. 21 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Konsumen (Y).....	115
Tabel 4. 22 Skor Total Pernyataan Variabel Kepuasan Konsumen (Y)	116
Tabel 4. 23 Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁)	118
Tabel 4. 24 Hasil Uji Regresi Sederhana Variabel	119
Tabel 4. 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Kualitas Pelayanan (X ₁)	120
Tabel 4. 26 Hasil Uji Parsial Variabel	121
Tabel 4. 27 Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana Variabel Harga (X ₂).....	122
Tabel 4. 28 Hasil Uji Regresi Sederhana	123
Tabel 4. 29 Hasil Uji Koefisien Determinasi Variabel Harga (X ₂).....	124
Tabel 4. 30 Hasil Uji Parsial Variabel Harga (X ₂).....	125
Tabel 4. 31 Hasil Uji Koefisien Korelasi Sederhana Variabel Citra Perusahaan (X ₃).....	126
Tabel 4. 32 Hasil Uji Koefisien Regresi Sederhana Variabel Citra Perusahaan (X ₃).....	127
Tabel 4. 33 Uji Koefisien Determinasi Variabel citra Perusahaan (X ₃)	128
Tabel 4. 34 Uji Parsial Variabel Citra Perusahaan (X ₃)	129
Tabel 4. 35 Uji Parsial Variabel Citra Perusahaan (X ₃)	129
Tabel 4. 36 Hasil Uji Korelasi Berganda	130
Tabel 4. 37 Hasil Uji Regresi Berganda	131
Tabel 4. 38 Uji Koefisien Determinasi	133
Tabel 4. 39 Hasil Uji F.....	134