

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian .....	9
1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu .....	9
1.4.2 Kegunaan Praktis .....	9
1.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	9
1.5.1 Lokasi Penelitian .....	9
1.5.2 Jadwal Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS...11</b>	
2.1 Tinjauan Pustaka.....	11
2.1.1 Keputusan Pembelian .....	11
2.1.2 Harga.....	13
2.1.3 <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Layanan <i>Elektronik</i> ).....	15
2.1.4 Promosi .....	17
2.1.5 <i>Brand Image</i> (Citra Merek) .....	19
2.2 Kerangka Pemikiran .....	26
2.2.1 Hubungan Harga dengan Keputusan Pembelian .....	26
2.2.2 Hubungan <i>E-Service Quality</i> dengan Keputusan Pembelian.....	26

2.2.3 Hubungan Promosi dengan Keputusan Pembelian.....	27
2.2.4 Hubungan <i>Brand Image</i> dengan Keputusan Pembelian .....	28
2.3 Hipotesis.....	29
<b>BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
3.1 Objek Penelitian .....	30
3.2 Metode Penelitian.....	30
3.2.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	31
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.2.4 Model Penelitian.....	36
3.2.5 Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	47
4.1.1 Deskripsi data penelitian.....	47
4.1.2 Analisis data.....	49
4.2 Pembahasan .....	65
4.2.1 Pembahasan Perbedaan <i>Marketplace</i> Shopee dan Tokopedia .....	65
4.2.2 Pembahasan <i>Marketplace</i> Shopee .....	65
4.2.3 Pembahasan <i>Marketplace</i> Tokopedia .....	70
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>76</b>
5.1 Simpulan.....	76
5.2 Saran.....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>82</b>
<b>RIWAYAT PENULIS .....</b>	<b>131</b>

## DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
1.1	<i>E-Commerce</i> paling banyak dikunjungi di Indonesia .....	2
1.2	Aplikasi Shopee dan Tokopedia .....	4
2.1	Kerangka pemikiran .....	26

## DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
1.1	Jadwal Penelitian.....	8
2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
3.1	Operasionalisasi Variabel .....	29
3.2	Instrumen Skala Likert.....	33
4.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.2	Berdasarkan Usia .....	48
4.3	Berdasarkan Pekerjaan .....	48
4.4	Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Shopee.....	49
4.5	Uji Validitas Variabel Harga Shopee .....	50
4.6	Uji Validitas Variabel <i>E-Service Quality</i> Shopee .....	50
4.7	Uji validitas Variabel Promosi Shopee.....	50
4.8	Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i> Shopee.....	51
4.9	Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Tokopedia.....	51
4.10	Uji Validitas Variabel Harga Tokopedia .....	51
4.11	Uji Validitas Variabel <i>E-Service Quality</i> Tokopedia .....	52
4.12	Uji validitas Variabel Promosi Tokopedia.....	52
4.13	Uji Validitas Variabel <i>Brand Image</i> Tokopedia.....	52
4.14	Uji Reliabilitas Shopee.....	53
4.15	Uji Reliabilitas Tokopedia.....	54
4.16	Analisis Regresi Linear Berganda Shopee .....	54
4.17	Analisis Regresi Linear Berganda Tokopedia .....	55
4.18	Uji Normalitas Shopee .....	56
4.19	Uji Normalitas Tokopedia .....	57
4.20	Uji Multikolinearitas Shopee .....	57

4.21 Uji Multikolinearitas Tokopedia .....	58
4.22 Uji Heteroskedastisitas Shopee .....	58
4.23 Uji Heteroskedastisitas Tokopedia .....	59
4.24 Uji t Shopee.....	60
4.25 Uji t Tokopedia.....	61
4.26 Uji F Shopee.....	62
4.27 Uji F Tokopedia.....	62
4.28 R <sup>2</sup> Shopee .....	63
4.29 R <sup>2</sup> Tokopedia .....	64
4.30 Uji <i>Independent Sample t-Test</i> .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Penelitian Kuisisioner .....	82
Lampiran 2 Hasil Data Kuisisioner .....	86
Lampiran 3 Hasil <i>Method of Successive Interval</i> (MSI) .....	110
Lampiran 4 Output SPSS .....	115
Lampiran 5 Lembar Pengesahan Sidang.....	129