

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
PEDOMAN TRANSELITERASI	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	9
BAB II KERANGKA TEORITIS	11
A. Landasan Teori	11
1. Kualitas Layanan	11
a. Pengertian Kualitas Layanan	11
b. Faktor Pengaruh Kualitas Layanan.....	11
c. Dalil dan Hadits Mengenai Kualitas Layanan	12
2. Kepuasan Pelapak.....	16
a. Pengertian Kepuasan Pelapak.....	16
b. Faktor Pengaruh Kepuasan Pelapak	17

3. Preferensi Pelapak	18
a. Pengertian Preferensi	18
b. Pengertian Pelapak	19
c. Sifat-sifat Dasar Preferensi	19
d. Asumsi-asumsi lainnya Tentang Preferensi	20
4. E-Commerce	29
a. Pengertian E-Commerce	29
b. Sejarah Perkembangan E-Commerce	34
c. Tujuan E-Commerce	35
d. Jenis-jenis E-Commerce	36
e. Fitur Penting dalam Sebuah Software Aplikasi E-Commerce	38
f. Manfaat E-Commerce	45
B. Penelitian Terdahulu	46
C. Kerangka Pemikiran	48
D. Hipotesis	49
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	51
A. Metode Penelitian	51
B. Operasional Variabel	52
C. Populasi dan Sampel	55
D. Tehnik Pengumpulan Sampel	56
E. Uji Instrumen Data	58
F. Uji Persyaratan Analisis Data	64
G. Tehnik Analisis Data	69
H. Tempat dan Waktu Penelitian	76
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	78
A. Sejarah Tempat Penelitian	78
1. Sejarah Komunitas Pelapak Bukalapak Kota Garut	78
2. Visi dan Misi	79
B. Hasil Penelitian	79

1. Uji Persyaratan Analisis	79
a. Uji Normalitas Data	79
b. Uji Linieritas	80
c. Uji Multikolinieritas	81
d. Uji Heteroskedastisitas	83
2. Analisis Deskripsi Data	84
a. Kualitas Layanan di Aplikasi Bukalapak	84
b. Kepuasan Pelapak di Aplikasi Bukalapak	84
c. Preferensi Bukalapak di Aplikasi Bukalapak	83
3. Analisis Korelasi untuk Uji Hipotesis	84
a. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Preferensi Bukalapak	84
b. Pengaruh Kepuasan Pelapak Terhadap Preferensi Bukalapak	85
c. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelapak Terhadap Preferensi Bukalapak	82
C. Pembahasan Hasil Penelitian	16
BAB V PENUTUP	90
A. Simpulan	90
B. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	xii