

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	01
1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	01
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	04
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....	12
1.8 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	14
2.1 Landasan Teori .....	14

2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran .....	30
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
3.1 Karakteristik Penelitian .....	31
3.2 Alat Pengumpulan Data.....	32
3.3 Tahapan Penelitian .....	36
3.4 Populasi dan Sampel.....	38
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	40
3.6 Validitas dan Realibilitas.....	41
3.7 Teknik Analisis Data .....	45
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	48
4.2 Hasil Penelitian.....	53
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	62
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>96</b>
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>101</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Dimensi WebQual 4.0 .....	23
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 3.1 Karakteristik Penelitian .....	31
Tabel 3.2 Skala Likert .....	32
Tabel 3.3 Variabel Operasional.....	34
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas <i>Website Quality</i> .....	42
Tabel 3.5 Tingkat Realibilitas .....	44
Tabel 3.6 Hasil Uji Realibilitas .....	45
Tabel 3.7 Kategori Persentase .....	46
Tabel 4.1 Skor Jawaban Variabel <i>Website Quality</i> .....	53
Tabel 4.2 Skor Jawaban Variabel <i>Usability</i> .....	55
Tabel 4.3 Persentase Jawaban Variabel <i>Usability</i> .....	56
Tabel 4.4 Skor Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> .....	57
Tabel 4.5 Persentase Jawaban Variabel <i>Information Quality</i> .....	58
Tabel 4.6 Skor Jawaban Variabel <i>Service Interaction</i> .....	60
Tabel 4.7 Persentase Jawaban Variabel <i>Service Interaction</i> .....	61
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	81

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Shopee.co.id .....	9
Gambar 1.2 Tampilan Website Shopee.co.id .....	10
Gambar 1.3 Jumlah Pengguna Internet di Dunia.....	12
Gambar 1.4 Prospek E-Commerce di Indonesia .....	13
Gambar 1.5 Peta E-Commerce di Indonesia .....	14
Gambar 1.6 Grafik Pengunjung <i>Website</i> .....	16
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	36
Gambar 3.2 Garis Kontinum .....	47

Gambar 4.1 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	48
Gambar 4.2 Diagram Usia Responden .....	49
Gambar 4.3 Diagram Domisili Responden.....	50
Gambar 4.4 Diagram Pendidikan Terakhir Responden.....	50
Gambar 4.5 Diagram Pekerjaan Responden.....	51
Gambar 4.6 Diagram Pendapatan Perbulan Responden .....	52