

## DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Gambar Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Lazada .....	1
1.1.2 Visi dan Misi Lazada.....	3
1.1.3 Skala usaha , Perkembangan Usaha dan Strategi.....	3
1.1.4 Produk Lazada .....	5
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	6
1.3 Identifikasi Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
2.5 Kegunaan Penelitian.....	16
1.6 Sistematika Penulisan .....	17
BAB II .....	18
TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	18
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	18
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	18
2.1.2 Konsep Pemasaran Jasa.....	19
2.1.3 E- Service Quality.....	22
2.1.4 E-satisfaction .....	24
2.1.5 E-commerce .....	27
2.1.6 Tipe-Tipe E-commerce .....	28
2.1.7 Hubungan E-Service quality dengan E- Costumer satisfaction .....	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.2.1 Ulasan Penelitian Terdahulu.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran.....	46
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	49
BAB III.....	50
METODOLOGI PENELITIAN.....	50
3.1. Metologi Penelitian.....	50
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	51
3.2.1 Variabel Operasional .....	51
3.2.2 Variabel Terikat .....	51
3.2.3 Variabel Bebas .....	51
3.2.4 Skala Pengukuran .....	56
3.3 Tahapan Penelitian.....	57

3.4 Populasi dan Sampel.....	58
3.4.1 Populasi.....	58
3.4.2 Sampel .....	58
3.5 Pengumpulan Data.....	60
3.6 Uji Validitas dan Reabilitas.....	61
3.6.1 Uji Validitas .....	61
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	63
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	64
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	64
3.7.2 Uji Asumsi Klasik .....	65
3.7.3 Analisis Regresi Linier Berganda .....	66
3.7.4 Pengujian Hipotesis .....	67
3.7.5 Uji Simultan F.....	67
3.7.6 Uji Parsial T .....	68
3.7.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	68
BAB IV .....	69
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	69
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y.....	79
4.2.2 Uji Heteroskedastisitas .....	85
4.4.1. Pengujian Secara Parsial (Uji T).....	86
4.5.1 Analisis Deskriptif Variabel X.....	89
4.5.2 Analisis Deskriptif Variabel Y.....	90
4.6.1 Analisis Pengaruh Variabel X Terhadap Variabel Y.....	92
5.2.1 Saran bagi Lazada.....	95
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya .....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN .....	101