

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan Bukalapak	1
1.1.2 Logo Bukalapak	1
1.1.3 Visi dan Misi Bukalapak.....	2
1.1.4 Produk Bukalapak	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Manfaat Penelitian.....	15
1.5.1 Manfaat Teoritis	16
1.5.2 Manfaat Praktis	16
1.6 Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	18
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	18
2.1.2 <i>E-Commerce</i>	18
2.1.3 Website.....	19
2.1.4 Kualitas	19
2.1.5 <i>Web Quality</i>	20

2.1.7	WebQual 4.0	21
2.1.8	Kepuasan Pelanggan	23
2.1.8	Penelitian Terdahulu	24
2.2	Kerangka Pemikiran	32
2.3	Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1	Jenis Penelitian	36
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	37
3.2.1	Operasional Variabel.....	37
3.2.2	Skala Pengukuran.....	40
3.3	Tahapan Penelitian.....	41
3.4	Populasi dan Sampel.....	43
3.4.1	Populasi.....	43
3.4.2	Sampel.....	44
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	45
3.5.1	Data Primer	45
3.5.2	Data Sekunder	45
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	45
3.6.1	Uji Validitas	46
3.6.2	Uji Reliabilitas	48
3.7	Teknik Analisis Data	49
3.7.1	Analisis Deskriptif	49
3.7.2	Uji Asumsi Klasik	51
3.7.3	Regresi Linear Berganda.....	52
3.7.4	Uji Hipotesis.....	53
3.7.5	Koefisien Determinasi.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	Karakteristik Responden.....	55
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56

4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	58
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	59
4.1.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan situs Bukalapak	60
4.2	Hasil Penelitian.....	61
4.2.1.	Analisis Deskriptif	61
4.2.2.	Uji Asumsi Klasik	67
4.2.3.	Uji Regresi Linear Berganda.....	70
4.2.4.	Hasil Uji Hipotesis	72
4.2.5.	Koefisien Determinasi.....	74
4.3	Pembahasan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		82
5.1.	Kesimpulan.....	82
5.2.	Saran	82
5.2.1	Saran Praktis.....	82
5.2.2	Saran Teoritis	83
DAFTAR PUSTAKA		84
LAMPIRAN.....		89