

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	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.2 Visi Misi	4
1.2 Latar Belakang.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.5.1 Aspek Teoritis.....	9
1.5.2 Aspek Praktis.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	11
2.1.1 Pemasaran Jasa	11
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	14
2.1.3 Kajian Penelitian Terdahulu	23
2.2 Kerangka Pemikiran	30
2.3 Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Operasional Variabel	33
3.3 Tahapan Penelitian	39
3.4.1 Populasi	40

3.4.2	Sampel	40
3.4.3	Metode Pengambilan Sampel	41
3.5	Data Yang Diperlukan Dan Teknik Pengumpulan Data	42
3.5.1	Data Yang Diperlukan	42
3.5.2	Sumber Data	42
3.5.3	Teknik Pengumpulan Data	43
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	43
3.6.1	Uji Validitas.....	43
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.7	Teknik Analisis Data	47
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	47
3.8	Uji Asumsi Klasik	49
3.8.1	Uji Normalitas	49
3.8.2	Uji Heteroskeditas	49
3.8.3	Uji Multikolinieritas	50
3.9	Analisis Regresi Linear Berganda	50
3.10	Uji Hipotesis.....	51
3.10.1	Uji F (Simultan).....	51
3.10.2	Uji T.....	52
3.10.3	Uji Koefisien Determinasi	53
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Karakteristik Responden	55
4.4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	56
4.4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	57
4.4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58
4.4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan perbulan	59
4.4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi belanja	60
4.4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-rata pengeluaran per pesanan belanja.....	61
4.2	Hasil Penelitian.....	62
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	62
4.3	Analisis Regresi Berganda	69

4.3.1	Hasil Uji Asumsi Klasik	69
4.3.1	Uji Regresi Linear Berganda	71
4.3.2	Uji Hipotesis	73
4.4	Pembahasan	77
4.4.1	Gambaran Website Design, Realible Service, Trust dan Personalization	77
4.4.2	Pengaruh Website Design Terhadap Purchase Intention.....	78
4.4.3	Pengaruh Reliable Service Terhadap Purchase Intention.....	78
4.4.4	Pengaruh Trust Terhadap Purchase Intention.....	79
4.4.5	Pengaruh Personalization Terhadap Purchase Intention	79
4.4.6	Pengaruh kualitas layanan keseluruhan pada Shopee.co.id Terhadap <i>Purchase Intention</i>	80
4.4.7	Pengaruh Demografi Terhadap <i>Purchase Intention</i>	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran	84
5.2.1	Saran Praktis	84
5.2.2	Saran Teoritis.....	85
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN		90