

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	15
1.4 Sistematika Penulisan	16
BAB II TELAAH PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori.....	18
2.1.1 <i>E-Commerce</i>	18
2.1.2 <i>Retail</i>	20
2.1.3 Kualitas Layanan	25
2.1.4 Kenyamanan Layanan (<i>Service Convenience</i>).....	29
2.1.5 Manajemen Merek	33
2.1.6 Citra Merek	35
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	38
2.2 Penelitian Terdahulu	42
2.3 Hubungan Antar Variabel	50
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	50
2.3.2 Pengaruh Kenyamanan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	52
2.3.3 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	54
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	56
2.5 Hipotesis	58

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	59
3.1 Variabel Penelitian.....	59
3.1.1 Variabel Independen	59
3.1.2 Variabel Dependen.....	60
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	60
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	62
3.3.1 Data Primer	62
3.3.2 Data Sekunder.....	62
3.4 Populasi, Sampel, Teknik Penentuan Ukuran Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	63
3.4.1 Populasi.....	63
3.4.2 Sampel.....	63
3.4.3 Teknik Penentuan Ukuran Sampel.....	63
3.4.4 Teknik Pengambilan Sampel	64
3.5 Teknik Analisis Data.....	66
3.5.1 Analisis Deskriptif	66
3.6 Uji Instrumen Pengumpulan Data.....	66
3.6.1 Uji Validitas	66
3.6.2 Uji Reliabilitas	67
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	68
3.6.3.1 Uji Normalitas.....	68
3.6.3.2 Uji Multikolinieritas.....	69
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	69
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	71
3.6.5 Uji Hipotesis	72
3.6.5.1 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	72
3.6.5.2 Uji Statistik F	73
3.6.5.3 Uji Statistik t	73
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	74
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	74
4.2 Gambaran Umum Responden.....	75
4.2.1 Persebaran Responden Berdasarkan Usia	75
4.2.2 Persebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76

4.2.3 Persebaran Responden Berdasarkan Rata-Rata Pengeluaran Biaya Hidup Per Bulan.....	77
4.2.4 Persebaran Responden Berdasarkan Sumber Informasi Lazada.co.id.....	78
4.3 Uji Instrumen Pengumpulan Data.....	79
4.3.1 Uji Validitas.....	79
4.3.2 Uji Reliabilitas.....	80
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	81
4.4.1 Uji Normalitas.....	81
4.4.1.1 Analisis Grafik.....	81
4.4.1.2 Uji Kolmogorov Smirnov.....	82
4.4.2 Uji Multikolinieritas.....	83
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas.....	84
4.4.3.1 Grafik P-Plot.....	85
4.4.3.2 Uji Glejser.....	86
4.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	87
4.6 Uji Hipotesis.....	89
4.6.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	89
4.6.2 Uji Statistik (Uji F).....	90
4.6.3 Uji Statistik t.....	91
4.7 Interpretasi Hasil.....	92
4.7.1 Pengaruh variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	92
4.7.2 Pengaruh variabel Kenyamanan Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	93
4.7.3 Pengaruh variabel Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	94
BAB V PENUTUP	96
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	97
5.3 Saran.....	98
5.3.1 Implikasi Teoritis.....	98
5.3.2 Implikasi Kebijakan.....	98
5.3.3 Saran Bagi Penelitian Mendatang.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN-LAMPIRAN	108
LAMPIRAN A	109

KUESIONER PENELITIAN	109
DOKUMENTASI	116
LAMPIRAN B	117
TABULASI DATA MENTAH PENELITIAN	117
LAMPIRAN C	123
HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	123
LAMPIRAN D	133
HASIL UJI ASUMSI KLASIK	133
LAMPIRAN E	137
HASIL ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA DAN HASIL UJI HIPOTESIS	137