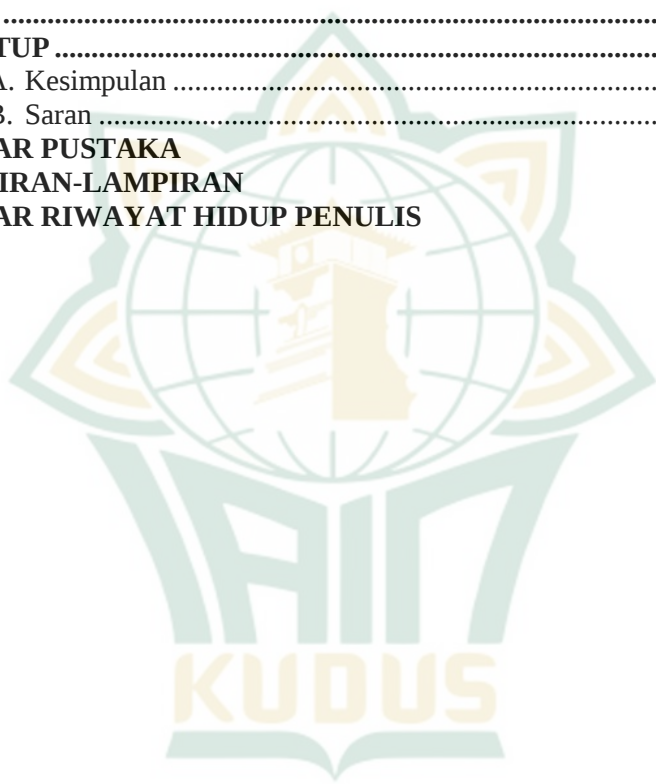


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II	9
LANDASAN TEORI	9
A. Deskripsi Teori.....	9
1. <i>Theory Of Planned Behavior</i> (TPB)	9
a. Pengertian <i>Theory Of Planned Behavior</i>	9
b. Faktor-faktor yang Memengaruhi Teori Perilaku Terencana.....	12
2. Kepuasan Pelanggan	13
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan	13
b. Metode Mengukur Kepuasan Pelanggan	13
c. Kepuasan Pelanggan dalam Perspektif Islam	15
d. Indikator-indikator Kepuasan Pelanggan.....	17
3. Kualitas Pelayanan.....	18
a. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	18
b. Jenis Kualitas Pelayanan.....	19
c. Kualitas Pelayanan dalam Perspektif Islam	19
d. Indikator Kualitas Pelayanan	20
4. Tingkat Kepercayaan	21
a. Pengertian Kepercayaan	21
b. Karakteristik Kepercayaan.....	22
c. Kepercayaan dalam Perspektif Islam.....	22
d. Indikator Kepercayaan.....	23

5. Ketepatan Waktu.....	24
a. Pengertian Ketepatan Waktu	24
b. Ketepatan Waktu dalam Prespektif Islam	24
c. Indikator Ketepatan Waktu	26
d. Penelitian Terdahulu	26
B. Kerangka Berfikir	30
C. Hipotesis.....	30
BAB III	35
METODOLOGI PENELITIAN.....	35
A. Jenis dan Pendekatan	35
B. Populasi dan Sampel	35
C. Identifikasi Variabel.....	36
D. Definisi Operasional Variabel.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Uji Instrumen Penelitian	40
G. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	44
1. Sejarah Shopee Express	44
2. Visi dan Misi Perusahaan.....	44
3. Jenis Pengiriman Shopee Express.....	45
B. Deskripsi Identitas Responden.....	46
1. Usia Responden	46
2. Jenis Kelamin Responden	46
3. Penghasilan Responden.....	47
C. Data Penelitian	47
1. Kualitas Pelayanan (X1)	47
2. Tingkat Kepercayaan (X2).....	49
3. Ketepatan Waktu (X3)	49
4. Kepuasan Pelanggan	50
D. Analisis Data	51
1. Uji Validitas	51
2. Uji Reliabilitas	53
E. Teknik Analisis Data (Uji Asumsi Klasik)	54
1. Uji Multikolinieritas.....	54
2. Uji Heteroskedastisitas.....	54
3. Uji Normalitas.....	55
F. Hasil Analisis Data.....	57
1. Analisis Regresi Linier Berganda	57
2. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	58
3. Uji Simultan (Uji F)	59

4. Uji Parsial (Uji T)	60
G. Pembahasan.....	61
1. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Cabang Juwana	61
2. Pengaruh Tingkat Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Cabang Juwana	63
3. Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Express Cabang Juwana	64
BAB V	66
PENUTUP	66
A. Kesimpulan	66
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 E-Commerce yang Sering Dikunjungi Tahun 2020	1
Gambar 2.1 <i>Theory of Planned Behavior</i>	10
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir Penelitian	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Heterokedastisitas	55
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Histogram	56
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas Probability Plot.....	57



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Operasional Variabel	38
Tabel 4.1 Komposisi Berdasarkan Umur Responden.....	46
Tabel 4.2 Komposisi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	46
Tabel 4.3 Komposisi Berdasarkan Penghasilan Responden.....	47
Tabel 4.4 Deskripsi Jawaban Variabel Kualitas Pelayanan.....	47
Tabel 4.5 Deskripsi Jawaban Variabel Tingkat Kepercayaan	49
Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Variabel Ketepatan Waktu	50
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	51
Tabel 4.8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	52
Tabel 4.9 Uji Validitas Tingkat Kepercayaan	52
Tabel 4.10 Uji Validitas Ketepatan Waktu.....	53
Tabel 4.11 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.12 Uji Reabilitas	54
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	54
Tabel 4.14 Uji Kolmogorov Semirnov	56
Tabel 4.15 Hasil Regresi Linier Berganda	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (F)	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji T)	60