

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL..... i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING.ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING. iii
HALAMAN PERNYATAAN..... iv
ABSTRAK..... v
HALAMAN MOTTO..... vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....vii
KATA PENGANTAR.viii
DAFTAR ISI..... ix
DAFTAR TABEL..... xi
DAFTAR GAMBAR.....xii
BAB I PENDAHULUAN
 A. Latar Belakang Masalah 1
 B. Rumusan Masalah 8
 C. Tujuan Penelitian 8
 D. Manfaat Penelitian..... 8
 E. Sistematika Penelitian 9
BAB II LANDASAN TEORI
 A. Deskripsi Teori 11
 1. *Expectancy Disconfirmation Theory*..... 11
 2. *E-Satisfaction* Pelanggan 12
 a. Definisi Kepuasan Pelanggan..... 12
 b. Definisi *E-Satisfaction* Pelanggan 14
 c. Dimensi *E-Satisfaction* Pelanggan 15
 d. Metode Pengukuran *E-Satisfaction* Pelanggan 16
 e. Manfaat *E-Satisfaction* Pelanggan 18
 f. Kepuasan Pelanggan Menurut Perspektif Islam 19
 3. Kualitas Layanan 20
 a. Definisi Kualitas Layanan 20
 b. Dimensi Kualitas Layanan 23
 c. Kualitas Layanan Menurut Perspektif Islam..... 25
 d. Pengukuran Kualitas Layanan 28
 4. Kualitas Produk..... 29
 a. Definisi Kualitas Produk..... 29
 b. Dimensi Kualitas Produk 30
 c. Kualitas Produk Menurut Islam 32

| | |
|---|----|
| B. Penelitian Terdahulu..... | 33 |
| C. Kerangka Berpikir | 38 |
| D. Hipotesis Penelitian | 38 |
| BAB III METODE PENELITIAN | |
| A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian | 41 |
| B. Setting Penelitian..... | 41 |
| C. Sumber Data | 42 |
| D. Populasi Dan Sampel..... | 42 |
| E. Identifikasi Variabel Penelitian | 44 |
| F. Desain Dan Definisi Variabel Operasional | 45 |
| G. Teknik Pengumpulan Data | 51 |
| H. Uji Validitas Dan Reliabilitas..... | 52 |
| I. Uji Asumsi Klasik | 53 |
| J. Teknik Analisis Data | 53 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | |
| A. Gambaran Umum Perusahaan | 56 |
| 1. Sejarah Singkat Tokopedia | 56 |
| 2. Visi, Misi, Tokopedia | 57 |
| 3. Logo, Maskot Dan Slogan | 57 |
| 4. Alamat Perusahaan..... | 58 |
| 5. Struktur Organisasi Dan Job Description (Pembagian Tugas) | 58 |
| 6. Penghargaan Yang Pernah Diterima | 61 |
| 7. Brand Ambassador Yang Pernah Bekerjasama | 62 |
| B. Hasil Penelitian. | 62 |
| 1. Deskripsi Karakteristik Responden | 62 |
| 2. Deskripsi Data Penelitian | 65 |
| 3. Hasil Analisis Data Penelitian | 75 |
| 4. Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 77 |
| 5. Hasil Teknik Analisis Data..... | 81 |
| C. Pembahasan..... | 85 |
| BAB V PENUTUP | |
| A. SIMPULAN. | 93 |
| B. SARAN. | 93 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.2 <i>Research Gap</i> | 7 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 33 |
| Tabel 3.1 Defini Operasional..... | 46 |
| Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden..... | 63 |
| Tabel 4.2 Karakteristik Usia Responden | 63 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Uang Saku Responden..... | 64 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Jumlah Transaksi Yang Dilakukan | 65 |
| Tabel 4.5 Rentang Skala..... | 65 |
| Tabel 4.6 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Layanan | 66 |
| Tabel 4.7 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kualitas Produk | 70 |
| Tabel 4.8 Deskripsi Jawaban Responden Variabel Kepuasan.... | 73 |
| Tabel 4.9 Uji Validitas Variabel X_1 | 75 |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel X_2 | 76 |
| Tabel 4.11 Hasil Validitas Variabel Y..... | 76 |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen Dan Dependen..... | 77 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinieritas..... | 80 |
| Tabel 4.14 Analisis Regresi Linier Berganda Dengan SPSS 25.0 | 81 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)..... | 83 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Parameter Parsial (Uji t)..... | 84 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji F (Simultan) | 85 |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Kunjungan Web Tokopedia5
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.38
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Tokopedia.58
Gambar 4.2 Histogram Display Normal Curve.78
Gambar 4.3 Grafik Normal P-Plot.....78
Gambar 4.4 Uji Normalitas kolmogorov-smirnov.....79
Gambar 4.5 Hasil Scatterplots menggunakan IBM Statistics
25.0.....81

