

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iii
ABSTRAKSI .....	iv
MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
B. Penelitian Terdahulu .....	32
C. Keterkaitan Antar Variabel .....	34
D. Kerangka Pemikiran.....	36
E. Hipotesis.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Rancangan Penelitian .....	38
B. Obyek Dan Waktu Penelitian.....	38
C. Populasi.....	39
D. Sampel Dan Teknik Sampel.....	39
E. Klasifikasi Antar Variabel.....	41
F. Definiisi Operasional Variabel.....	41
G. Skala Dan Pengukuran Variabel .....	46
H. Jenis Data Penelitian .....	46
I. Prosedur Pengambilan Data .....	47
J. Uji Instrumen Penelitian. ....	47
K. Teknik Analisis Data.....	49

L. Uji Hipotesis .....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	56
A. Hasil Penelitian .....	56
B. Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	72
A. Kesimpulan .....	72
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna Internet Dunia Berdasarkan Wilayah .....	1
Gambar 1.2 Penetrasi Pengguna Internet .....	3
Gambar 1.3 Review pelanggan Shopee .....	10
Gambar 2.1 Tahap Pengambilan Keputusan Kotler & Keller.....	15
Gambar 22 Kerangka Pemikiran.....	39

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna Internet Dunia Berdasarkan Wilayah .....	2
Tabel 1.2 Marketplace Popular Di Indonesia.....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	34
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	45
Tabel 3.2 Skala Likert .....	49
Tabel 3.3 Uji Validitas .....	51
Tabel 3.4 Uji Reliabilitas .....	52
Tabel 3.5 Kelas Interval .....	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja.....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Atau Uang Saku .....	61
Tabel 4.5 Karakteristik Pendapat Responden Terhadap Variabel Harga.....	62
Tabel 4.6 Karakteristik Pendapat Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan...	63
Tabel 4.7 Karakteristik Pendapat Responden Terhadap Variabel Persepsi Resiko .....	64
Tabel 4.8 Karakteristik Pendapat Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian	65
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	67
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linear Uji F .....	69
Tabel 4.11 Koefisien Determinasi.....	71

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 2 Data 30 Responden .....	86
Lampiran 3 Data 100 Responden.....	89
Lampiran 4 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	98
Lampiran 5 Analisis Deskriptif.....	102
Lampiran 6 Regresi Linear Berganda .....	106