

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
SURAT PERNYATAAN KARYA ASLI TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
PRAKATA .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB 1 .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Batasan Masalah.....	4
1.6. Tahapan Penelitian .....	5
1.7. Sistematika Penulisan.....	6
BAB 2.....	8
2.1. <i>Electronic Commerce</i> (E-Commerce).....	8
2.2. <i>Electronic Marketplace</i> (E-Marketplace).....	8
2.3. Shopee .....	9
2.4. Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-Service Quality</i> ).....	10
2.5. Kepuasan Pelanggan.....	13
2.6. Identifikasi Atribut Penelitian .....	13
2.7. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	15
2.8. <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	18
2.9. Metode Pengumpulan Data .....	19

2.10.	Sumber Data .....	21
2.11.	Populasi dan Sampel .....	21
2.12.	Uji Validitas .....	22
2.13.	Uji Reliabilitas.....	23
2.14.	Kerangka Pemikiran .....	24
2.15.	<i>State Of The Art (SOTA)</i> .....	25
BAB 3	.....	32
3.1.	Jenis Penelitian .....	33
3.2.	Penentuan Objek dan Subjek Penelitian.....	33
3.3.	Penentuan Populasi dan Sampel.....	33
3.4.	Penyusunan Kuesioner .....	34
3.5.	Penyebaran Kuesioner .....	36
3.6.	Pengujian Validitas Data .....	37
3.6.1.	Uji Validitas Kinerja (Performa) .....	37
3.6.2.	Uji Validitas Kepentingan (Harapan) .....	39
3.7.	Pengujian Reliabilitas Data .....	41
3.8.	Pengolahan Data <i>E-Service Quality</i> .....	41
3.8.1.	Dimensi <i>Website Design</i> .....	42
3.8.2.	Dimensi <i>Fulfillment</i> .....	43
3.8.3.	Dimensi <i>Customer Service</i> .....	43
3.8.4.	Dimensi <i>Security/Privacy</i> .....	44
3.8.5.	Nilai Gap Keseluruhan .....	44
3.8.6.	Perhitungan Kualitas Layanan Shopee .....	46
3.9.	Pengolahan Data <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	47
3.10.	Pengolahan Data <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	49
BAB 4	.....	54
4.1.	Deskripsi Penelitian.....	54
4.1.1.	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	54
4.1.2.	Karakteristik Responden.....	54
4.1.3.	Analisis Deskriptif Responden .....	61
4.2.	Analisis <i>E-Service Quality</i> .....	64
4.2.1.	Analisis Gap .....	64
4.2.2.	Analisis Tingkat Kualitas Layanan.....	67

4.3.	Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	68
4.3.1.	Kuadran I <i>Concentrate Here</i> .....	68
4.3.2.	Kuadran II <i>Keep Up With the Good Work</i> .....	68
4.3.3.	Kuadran III <i>Low Priority</i> .....	70
4.3.4.	Kuadran IV <i>Possible Overkill</i> .....	73
4.4.	Analisis <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	73
BAB 5	.....	75
5.1	Kesimpulan.....	75
5.2	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA	.....	77
DAFTAR LAMPIRAN	.....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Persebaran <i>E-commerce</i> di Indonesia.....	9
Tabel 2.2. Definisi Konstruksi Pengukuran .....	12
Tabel 2.3. Definisi Operasional Dimensi Penelitian .....	13
Tabel 2.4. Definisi Operasional Dimensi Penelitian (lanjutan).....	14
Tabel 2.5. Kategori Tingkat Kesesuaian .....	17
Tabel 2.6. Skala <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	18
Tabel 2.7. Skala Likert .....	21
Tabel 2.8. Nilai Koefisien Reliabilitas .....	23
Tabel 2.9. State of the art.....	25
Tabel 2.10. <i>State of The Art</i> (lanjutan) .....	26
Tabel 2.11. <i>State of The Art</i> (lanjutan) .....	27
Tabel 2.12. <i>State of The Art</i> (lanjutan) .....	28
Tabel 2.13. <i>State of The Art</i> (lanjutan) .....	29
Tabel 2.14. <i>State of The Art</i> (lanjutan) .....	30
Tabel 3.1. Item Pertanyaan Kuesioner.....	35
Tabel 3.2. Item Pertanyaan Kuesioner (lanjutan).....	36
Tabel 3.3. Uji Validitas Kinerja .....	37
Tabel 3.4. Uji Validitas Kinerja (lanjutan).....	38
Tabel 3.5. Uji Validitas Kinerja (lanjutan).....	39
Tabel 3.6. Uji Validitas Kepentingan .....	39
Tabel 3.7. Uji Validitas Kepentingan (lanjutan) .....	40
Tabel 3.8. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kinerja.....	41
Tabel 3.9. Hasil Uji Reliabilitas Dimensi Kepentingan .....	41
Tabel 3.10. Gap Dimensi <i>Website Design</i> .....	42
Tabel 3.11. Gap Dimensi <i>Website Design</i> (lanjutan) .....	43
Tabel 3.12. Gap Dimensi <i>Fulfillment</i> .....	43
Tabel 3.13. Gap Dimensi <i>Customer Service</i> .....	43
Tabel 3.14. Gap Dimensi <i>Customer Service</i> (lanjutan).....	44
Tabel 3.15. Gap Dimensi <i>Security/Privacy</i> .....	44
Tabel 3.16. Gap Keseluruhan <i>E-Service Quality</i> .....	45
Tabel 3.17. Gap Keseluruhan <i>E-Service Quality</i> (lanjutan) .....	46
Tabel 3.18. Kualitas Layanan Setiap Dimensi .....	47
Tabel 3.19. Tingkat Kesesuaian .....	47
Tabel 3.20. Tingkat Kesesuaian (lanjutan).....	48
Tabel 3.21. Pembatas Diagram Kartesius.....	48
Tabel 3.22. Perhitungan MIS dan MSS.....	50
Tabel 3.23. Nilai <i>Weight Factor</i> (WF) .....	51
Tabel 3.24. Nilai <i>Weighting Score</i> (WS).....	51
Tabel 3.25. Nilai <i>Weighting Score</i> (WS) (lanjutan) .....	52
Tabel 4.1. Rekapitulasi Data Kuesioner .....	54
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Responden.....	55

Tabel 4.3. Deskripsi Statistika Usia Responden.....	55
Tabel 4.4. Wilayah Responden.....	56
Tabel 4.5. Pekerjaan/Kesibukan Responden .....	57
Tabel 4.6. Platform Penggunaan Shopee.....	58
Tabel 4.7. Lama Penggunaan Shopee.....	58
Tabel 4.8. Jumlah Transaksi 6 Bulan Terakhir.....	59
Tabel 4.9. Tingkat Kembali Bertransaksi di Shopee .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Penjualan <i>E-commerce</i> di Asia Tenggara Tahun 2021 .....	8
Gambar 2.2. Tampilan Shopee pada <i>Website</i> .....	9
Gambar 2.3. Tampilan Shopee pada <i>Android</i> .....	10
Gambar 2.4. Model Penelitian E-S-Qual.....	11
Gambar 2.5. Diagram Kartesius IPA.....	15
Gambar 2.6. Kerangka Pemikiran Penelitian .....	24
Gambar 3.1. Metodologi Penelitian.....	32
Gambar 3.2. <i>Output</i> Diagram Kartesius IPA.....	49
Gambar 4.1. Grafik Responden Jenis Kelamin .....	55
Gambar 4.2. Grafik Usia Responden.....	56
Gambar 4.3. Grafik Wilayah/Domisili Responden .....	56
Gambar 4.4. Grafik Pekerjaan/Kesibukan Responden .....	57
Gambar 4.5. Grafik Platform Penggunaan Shopee.....	58
Gambar 4.6. Grafik Lama Penggunaan Shopee .....	59
Gambar 4.7. Grafik Jumlah Transaksi 6 Bulan Terakhir .....	59
Gambar 4.8. Grafik Preferensi Produk .....	60
Gambar 4.9. Grafik Alasan Penggunaan Shopee .....	61
Gambar 4.10. Relasi Umur dengan Lama Penggunaan Shopee .....	62
Gambar 4.11. Relasi Umur dengan Jumlah Transaksi di Shopee .....	62
Gambar 4.12. Relasi Lama Penggunaan dengan Jumlah Transaksi .....	63
Gambar 4.13. Relasi Umur dengan Produk Yang Sering Dibeli.....	63
Gambar 4.14. Relasi Umur dengan Alasan Penggunaan Shopee .....	64

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian .....	81
Lampiran 2. Kuesioner Melalui Google Form .....	85
Lampiran 3. Hasil Wawancara .....	88
Lampiran 4. Distribusi Nilai r tabel .....	90
Lampiran 5. Data 400 Responden .....	91
Lampiran 6. Data Preferensi Minat Beli dan Alasan Memilih Shopee .....	99
Lampiran 7. Data Jawaban Kuesioner Kinerja.....	104
Lampiran 8. Data Jawaban Kuesioner Kepentingan .....	108
Lampiran 9. Perbandingan Nilai Kinerja dan Nilai Kepentingan .....	112
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Kinerja.....	116
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas Kepentingan .....	117
Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja.....	118
Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan/Harapan.....	120