

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	i
<b>ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>MOTTO</b> .....	iv
<b>ABSTRAKSI</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	9
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	10
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	10
1.4.1 Manfaat Teoritik .....	10
1.4.2 Manfaat Praktis .....	10
<b>1.5 Tinjauan Pustaka</b> .....	11
1.5.1 Landasan Teoritis.....	11
1.5.2 Kajian Empirik.....	33
<b>1.6 Kerangka Pemikiran</b> .....	47
<b>1.7 Definisi Konsep dan Definisi Operasional</b> .....	48
1.7.1 Definisi Konsep .....	48
1.7.2 Definisi Operasional .....	49
<b>1.8 Metode Penelitian</b> .....	52
1.8.1 Tipe penelitian .....	52
1.8.2 Ruang lingkup penelitian .....	52
1.8.3 Lokasi penelitian.....	53
1.8.4 Sumber Data .....	54
1.8.5 Teknik Pengumpulan Data.....	54
1.8.6 Skala Pengukuran Data.....	55

1.8.7	Populasi dan Sampel.....	55
<b>1.9</b>	<b>Prosedur Penelitian Analisis .....</b>	<b>60</b>
1.9.1	Uji Validitas.....	62
1.9.2	Uji Reliabilitas .....	63
1.9.3	Analisis Statistik Deskriptif.....	64
1.9.4	Analisis <i>Customer Saticfaction Index</i> (CSI).....	64
1.9.5	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	67
<b>BAB II</b>	<b>GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN .....</b>	<b>71</b>
<b>2.1</b>	<b>Definisi <i>Tiktok Shop</i> .....</b>	<b>71</b>
<b>2.2</b>	<b>Sejarah <i>Tiktok Shop</i> .....</b>	<b>71</b>
<b>2.3</b>	<b>Produk.....</b>	<b>72</b>
<b>2.4</b>	<b>Promo .....</b>	<b>73</b>
<b>2.5</b>	<b>Layanan.....</b>	<b>75</b>
<b>BAB III</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>78</b>
<b>3.1</b>	<b>Hasil Uji Instrumen .....</b>	<b>78</b>
3.1.1	Uji Validitas.....	79
3.1.2	Uji Reliabilitas .....	82
<b>3.2</b>	<b>Karakteristik Responden .....</b>	<b>83</b>
3.2.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jurusan .....	83
3.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....	84
3.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	85
3.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi.....	86
<b>3.3</b>	<b>Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....</b>	<b>86</b>
3.3.1	Analisis Statistik Tingkat Kepentingan .....	88
3.3.2	Analisis Statistik Deskriptif Tingkat Kinerja.....	103
<b>3.4</b>	<b>Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan CSI.....</b>	<b>118</b>
3.4.1	Perhitungan Nilai <i>Mean Importance Score</i> (MIS) dan Nilai <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS) .....	119
3.4.3	Perhitungan Nilai <i>Weight Score</i> (WS).....	122
3.4.4	Perhitungan <i>Cutomer Satisfaction Index</i> (CSI) .....	124
<b>3.5</b>	<b>Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....</b>	<b>125</b>
3.5.1	Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan .....	125

3.5.2 Analisis Penentuan Prioritas Tingkat Kepuasan Menggunakan <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	128
<b>3.6 Pembahasan</b> .....	140
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	147
<b>4.1 Kesimpulan</b> .....	147
<b>4.2 Saran</b> .....	148
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	150
<b>LAMPIRAN</b> .....	155

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Nilai ekonomi sektor e-commerce di Indonesia (2019-2025*).....	2
Gambar 1. 2 Hasil Survei pengguna situs belanja pada media social tahun 2022..	3
Gambar 1. 3 Ulasan negative <i>Tiktok Shop</i> .....	5
Gambar 1. 4 Ulasan positive <i>Tiktok Shop</i> .....	6
Gambar 1. 5 Model Perilaku Konsumen Jasa .....	11
Gambar 1. 6 Diagram Derajat Kartesius .....	26
Gambar 1. 7 Kerangka Pemikiran .....	47
Gambar 1. 8 Prosedur Penelitian Analisis .....	61
Gambar 1. 9 Diagram Kartesius .....	69
Gambar 2. 1 Logo <i>Tiktok Shop</i> .....	71
Gambar 3. 1 Hasil Diagram Kartesius .....	131

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Ringkasan Landasan Empirik .....	42
Tabel 1. 2 Operasional Variabel.....	50
Tabel 1. 3 Skala Likert .....	55
Tabel 1. 4 Jumlah Mahasiswa FISIP 2019-2022 .....	56
Tabel 1. 5 Populasi Penelitian.....	57
Tabel 1. 6 Jumlah sampel.....	60
Tabel 1. 7 Index CSI .....	66
Tabel 3. 1 Hasil Uji Validitas pada Indikator Efficiency.....	79
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas pada Indikator Fulfillment .....	80
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas pada Indikator System Availability .....	80
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas pada Indikator Privacy .....	80
Tabel 3. 5 Hasil Uji Validitas pada Indikator Responsiveness.....	81
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas pada Indikator Compensation .....	81
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas pada Indikator Contact.....	81
Tabel 3. 8 Hasil Uji Reliabilitas .....	82
Tabel 3. 9 Karakteristik Responden berdasarkan Jurusan .....	84
Tabel 3. 10 karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....	84
Tabel 3. 11 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	85
Tabel 3. 12 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi.....	86
Tabel 3. 13 Tingkat Kepentingan pada Indikator Efficiency.....	88
Tabel 3. 14 Tingkat Kepentingan pada Indikator Fulfilment.....	90
Tabel 3. 15 Tingkat Kepentingan pada Indikator System Availability/Reliability.....	92
Tabel 3. 16 Tingkat Kepentingan pada Indikator Privacy .....	94
Tabel 3. 17 Tingkat Kepentingan pada Indikator Responsiveness .....	96
Tabel 3. 18 Tingkat Kepentingan pada Indikator Compensation .....	98
Tabel 3. 19 Tingkat Kepentingan pada Indikator Contact.....	100
Tabel 3. 20 Rata- Rata Item Variabel Tingkat Kepentingan.....	101
Tabel 3. 21 Tingkat Kinerja pada Indikator Efficiency .....	104
Tabel 3. 22 Tingkat Kinerja pada Indikator Fulfilment .....	106

Tabel 3. 23 Tingkat Kinerja pada Indikator System Availability/Reliability .....	108
Tabel 3. 24 Tingkat Kinerja pada Indikator Privacy .....	110
Tabel 3. 25 Tingkat Kinerja pada Indikator Responsiveness.....	111
Tabel 3. 26 Tingkat Kinerja pada Indikator Compensation.....	113
Tabel 3. 27 Tingkat Kinerja pada Indikator Contact.....	115
Tabel 3. 28 Rata-rata Item Variabel Tingkat Kinerja .....	117
Tabel 3. 29 Kriteria Tingkat Kepuasan .....	119
Tabel 3. 30 Nilai MIS dan MSS.....	120
Tabel 3. 31 Nilai Weight Factors .....	122
Tabel 3. 32 Nilai Weight Score.....	123
Tabel 3. 33 Tingkat Kesesuaian .....	126
Tabel 3. 34 Nilai Rata-rata Skor Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan..	129
Tabel 3. 35 Rangkuman Kuadran Kartesius .....	132
Tabel 3. 36 Indikator pada Kuadran A.....	134
Tabel 3. 37 Indikator pada Kuadran B.....	137
Tabel 3. 38 Indikator pada Kuadran C .....	138
Tabel 3. 39 Indikator pada Kuadran D.....	139