

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR RUMUS	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Batasan Masalah dan Asumsi.....	8
1.5 Sistematika Penulisan.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 <i>E-commerce</i>	11
2.2 <i>Shopee</i>	11
2.3 <i>Fitur Shopee Paylater</i>	12
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.5 Populasi dan Sampel	14
2.6 Uji Validitas	14
2.7 Uji Reliabilitas.....	15
2.8 Skala <i>Likert</i>	16
2.9 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	16
2.10 Metode <i>Zone of Tolerance (ZOT)</i>	20
2.11 Penelitian Terdahulu.....	24
2.8 Posisi Penelitian	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Objek Penelitian	30

3.2	Alat dan Bahan yang digunakan.....	30
3.3	Diagram Alir Penelitian.....	31
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA		39
4.1	Pengumpulan Data	39
4.1.1	Identifikasi Atribut	39
4.1.2	Rekapitulasi Data Responden	45
4.2	Pengolahan Data.....	47
4.2.1	Perhitungan Jumlah Sampel.....	47
4.2.2	Uji Instrumen Penelitian	48
4.2.3	Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	52
4.2.4	Metode <i>Zone Of Tolerance (ZOT)</i>	58
4.2.5	Prioritas Perbaikan	60
4.3	Analisa Hasil	62
4.3.1	Analisis Data Responden	62
4.3.2	Analisa Rata-rata Tingkat Persepsi	64
4.3.3	Analisa Rata-rata Tingkat Ekspektasi	65
4.3.4	Analisa Nilai <i>Gap Service Quality (Servqual)</i>	65
4.3.5	Analisa Tingkat Pelayanan Minimum.....	66
4.3.6	Analisa Perhitungan ZOT	66
4.3.7	Analisa Prioritas Perbaikan	70
4.4	Rekomendasi Perbaikan	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		83
5.1	Kesimpulan.....	83
5.2	Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN