

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN MUNAQOSYAH	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRNASLITERASI ARAB LATIN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Deskripsi Teori	13
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Berpikir	32
D. Hipotesis	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Dan Pendekatan	38
B. <i>Setting</i> Penelitian	38
C. Populasi Dan Sampel	38
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel	39
E. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
F. Teknik Pengumpulan Data	44
G. Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
B. Gambaran Umum Responden	51

C. Deskripsi Variabel Penelitian	52
D. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas	64
E. Hasil Uji Asumsi Klasik	66
F. Hasil Analisis Data	70
G. Pembahasan Hasil Penelitian	75
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	78
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Instrumen	44
Tabel 4.1 Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4.2 Distribusi Berdasarkan Usia	51
Tabel 4.3 Distribusi Berdasarkan Domisili	52
Tabel 4.4 Tanggapan Variabel Responsiveness	52
Tabel 4.5 Tanggapan Variabel Ocrating	54
Tabel 4.6 Tanggapan Variabel Ocreview	57
Tabel 4.7 Tanggapan Variabel Keputusan Pembelian	61
Tabel 4.8 Uji Validitas	64
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas	66
Tabel 4.10 Uji Multikolinieritas	66
Tabel 4.11 Uji Autokorelasi	67
Tabel 4.12 Analisis Regresi Linier Berganda	70
Tabel 4.13 Uji Koefisien Regresi	72
Tabel 4.14 Uji T	73
Tabel 4.15 Uji F	74



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Top 5 Platform Marketplace	3
Gambar 1.2 Data Pembelian di Shopee	5
Gambar 1.3 Performa Chat	6
Gambar 1.4 Review Customer	7
Gambar 1.5 Rating Toko	8
Gambar 1.6 Peningkatan Belanja Online	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	33
Gambar 4.1 Logo Shopee	49
Gambar 4.2 Beranda Shopee	50
Gambar 4.3 Uji Heteroskedastisitas	68
Gambar 4.4 Uji Normalitas (P-Plot)	69
Gambar 4.5 Uji Normalitas Grafik Histogram	70

