

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING Error! Bookmark not defined.	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN KEASLIAN KARYA	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TULIS SKRIPSI Error! Bookmark not def	
ABSTRAKSI	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat penelitian.....	13
E. Sistematika Penulisan.....	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
A. Perdagangan Elektronik (<i>E-Commerce</i>).....	16
B. Kualitas Sistem.....	19
C. Kualitas Informasi	21
D. Kualitas Layanan	24
E. Kepuasan Konsumen.....	26
F. Penelitian Terdahulu	28
G. Model Penelitian	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Ukuran Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	36
C. Jenis Data Penelitian	38

D. Teknik Pengumpulan Data	38
E. Variabel dan Pengukuran	40
F. Teknik Analisis Data	41
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	46
A. Identitas Responden	46
B. Analisis Deskriptif Jawaban Responden	50
C. Validitas	53
D. Reliabilitas.....	54
E. Asumsi Klasik	55
F. Analisis Regresi Berganda	58
G. Uji t.....	59
H. Uji F.....	60
I. Pengujian Koefisien Determinasi	61
J. Pembahasan.....	62
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	66
A. Simpulan.....	66
B. Saran.....	67

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kelebihan dan Kekurangan GO-JEK, GRAB dan UBBER.....	4
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Tabel Operasional.....	40
Tabel 1.1 Menggunakan Layanan Gojek	46
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4.3 Umur Responden	47
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	48
Tabel 4.5 Pendapatan Responden.....	49
Tabel 4.6 Analisis Dekriptif Variabel Kualitas Sistem.....	50
Tabel 4.7 Analisis Dekriptif Variabel Kualitas Informasi	51
Tabel 4.8 Analisis Dekriptif Variabel Kualitas Layanan	52
Tabel 4.9 Analisis Dekriptif Variabel Kualitas Konsumen.....	52
Tabel 4.10 Uji Validitas.....	53
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas.....	54
Tabel 4.12 Pengujian Normalitas	56
Tabel 4.13 Pengujian Multikolinieritas	56
Tabel 4.14 Pengujian Heteroskedastisitas.....	57
Tabel 4.15 Analisis Regresi Berganda	58
Tabel 4.16 Pengujian t.....	59
Tabel 4.17 Pengujian F	60
Tabel 4.18 Pengujian Koefisien Determinasi	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Permasalahan GO-JEK Pada Sistem GO-PAY	9
Gambar 1.2 Perubahan Informasi Konsumen dan Pembocoran Privasi Konsumen Go-Jek.....	10
Gambar 1.3 Permasalahan GO-JEK Dari Sudut Pandang Pelayanan.....	11
Gambar 2.1 Gambar Model Penelitian	35

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 TABULASI DATA**
- LAMPIRAN 2 IDENTITAS RESPONDEN**
- LAMPIRAN 3 JAWABAN RESPONDEN**
- LAMPIRAN 4 UJI VALIDITAS**
- LAMPIRAN 5 RELIABILITAS**
- LAMPIRAN 6 NORMALITAS**
- LAMPIRAN 7 MULTIKOLINIERITAS**
- LAMPIRAN 8 HETEROSKEDASTISITAS**
- LAMPIRAN 9 KOEFISIEN DETERMINASI**
- LAMPIRAN 10 UJI F**
- LAMPIRAN 11 ANALISIS REGRESI BERGANDA**
- LAMPIRAN 12 KARTU BIMBINGAN SKRIPSI**