

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul Depan Skripsi	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Motto.....	iv
Halaman Persembahan	v
Abstrak	vi
Abstract	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA LANDASANTEORI	8
2.1 Kajian Pustaka	8

2.2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	8
2.1.1 Manajemen Kualitas.....	11
2.1.2 Kualitas Jasa.....	13
2.1.4 Kualitas Jasa Pelayanan.....	14
2.1.5 Service Quality	15
2.1.6 Electronic Service Quality.....	16
2.1.7 Konsep Mobile Commerce.....	17
2.1.8 E-commerce dan M-commerce	19
2.1.8 Mobile Service Quality	20
2.3 Pengembangan Hipotesis	21
2.4 Kerangka Penelitian Teoritis	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Lokasi Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.2.1 Populasi	24
3.2.2 Sampel	24
3.3 Variabel Penelitian Bebas dan Terikat	25
3.3.1 Variabel Penelitian	25
3.3.2 Variabel Bebas	26
3.3.3 Variabel Terikat	26
3.4 Definisi Operasional Variabel	27

3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5.1 Data Primer	33
3.5.2 Data Skunder	33
3.6 Metode Pengumpulan Data	34
3.6.1 Kuisisioner	34
3.6.2 Skala Pengukuran	35
3.7 Instrumen Data Penelitian	35
3.7.1 Uji Validitas	35
3.7.2 Uji Reliabilitas	37
3.8 Metode Analisis Data	38
3.8.1 Analisis Diskriptif	38
3.8.2 Analisis Kuantitatif	38
3.8.2.1 Analisis Linier Berganda	38
3.9 Uji F	40
3.10 Uji T	42
3.11 Koefisien Determinasi	43
BAB IV ANALISA HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Analisis Deskriptif Responden.....	44
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia	45
4.1.3 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulam	46
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel.....	48

4.2.1 Uji Validitas Variabel	48
4.2.1.1 Uji Validitas Kualitas Layanan Bukalapak	49
4.2.1.2 Uji Validitas Variabel MS-Qual	50
4.2.2 Uji reliabilitas Variabel	52
4.3 Analisis Deskriptif Variabel.....	53
4.3.1 Analisis Deskriptif Masing Masing Variabel	54
4.3.1.1 Analisis deskriptif Variabel Kualitas Layanan Produk virtual dan produk fisik Aplikasi Bukalapak	54
4.3.1.2 Analisis Diskriptif Variabel MS-Qual	57
4.4 Analisis Linier Berganda.....	60
4.5 Uji T	66
4.6 Uji F	74
4.7 Koefisien Determinasi	75
4.8 Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran.....	83
5.3 Keterbatasan Penelitian	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Kualitas Layanan Produk Fisik dan Virtual	32
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	45
4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	46
4.3 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulam	47
4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan Bukalapak.....	49
4.5 Uji Validitas Variabel MS-Qual.....	45
4.6 Hasil Uji Reliabilitas	53
4.7 Hasil Analisis deskriptif Variabel Kualitas Layanan Bukalapak	55
4.8 Hasil Analisis deskriptif Variabel Ms-qual	57
4.9 Hasil Analisis Linier Berganda	62
4.10 Hasil Anova.....	73
4.11 Model Summary.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar Grafik	Halaman
4.1 Kerangka Pemikiran Teoritis	23
4.1 Hasil Plot Standar Residual Variabel terikat	61

DAFTAR PIE CHART

Pie Chart	Halaman
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.2 Responden Berdasarkan Usia	45
4.3 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulam	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1 Angket Penelitian	88
2 Rekapitulasi Angket	96
3 Uji Validitas dan Reliabilitas	111
4 Analisis Regresi Linier Berganda	118
5 Tabel Titik Presentase Distribusi F.....	120
6 Tabel Titik Presentase Distribusi T.....	125