

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Tugas Akhir .....	4
1.4 Kontribusi/Manfaat Tugas Akhir .....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
2.1 Perilaku Konsumen .....	5
2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen .....	5
2.2 <i>Customer Experience</i> .....	5
2.2.1 Pengertian <i>Customer Experience</i> .....	5
2.2.2 Jenis-jenis <i>Customer Experience</i> .....	7
2.2.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi <i>Customer Experience</i> .....	7
2.2.4 Indikator <i>Customer Experience</i> .....	8
2.3 Keputusan Pembelian .....	8
2.3.1 Pengertian Keputusan Pembelian .....	8
2.3.2 Proses Keputusan Pembelian .....	9
2.3.3 Indikator Keputusan Pembelian.....	10
2.3.4 Tingkatan Keputusan Pembelian.....	10
2.4 <i>E-commerce</i> .....	10
2.4.1 Pengertian <i>E-commerce</i> .....	10
2.4.2 Jenis-jenis <i>E-commerce</i> .....	11
2.4.3 Manfaat <i>E-commerce</i> .....	11
2.5 Penelitian Terdahulu .....	12
2.6 Kerangka Pemikiran.....	13
2.7 Hipotesis Penelitian.....	13
<b>BAB III. METODOLOGI</b> .....	<b>15</b>
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	15
3.2 Jenis Penelitian .....	15
3.3 Populasi dan Sampel .....	15
3.3.1 Populasi.....	15

3.3.2 Sampel .....	15
3.4 Variabel Penelitian .....	16
3.4.1 Variabel Bebas ( Independent Variable ) .....	16
3.4.2 Variabel Terikat ( <i>Dependent Variable</i> ) .....	16
3.5 Operasional Variabel.....	16
3.6 Pengumpulan Data .....	17
3.7 Metode Analisis.....	18
3.8 Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	18
3.8.1 Uji Validitas.....	18
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	18
3.9 Asumsi Klasik.....	18
3.9.1 Uji Normalitas .....	19
3.9.2 Uji Heteroskedastisitas .....	19
3.9.3 Uji Linearitas.....	19
3.10 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	19
3.11 Uji Hipotesis .....	20
3.11.1 Uji t (Pengujian Hipotesis) .....	20
3.11.2 Uji Koefisien Determinan (Uji R Square) .....	20
<b>BAB IV. DESAIN DAN SISTEM.....</b>	<b>21</b>
4.1 Keadaan Umum Obyek Penelitian .....	21
<b>BAB V. PENGUJIAN DAN ANALISA (HASIL DAN PEMBAHASAN) .....</b>	<b>23</b>
5.1 Prosedur Pengujian (Proses Pengumpulan Data Analisa).....	23
5.2 Hasil Pengujian (Penilaian) Desain / Sistem / Purwarupa / Karya Seni .....	23
5.2.1 Karakteristik Responden .....	23
5.2.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	23
5.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	23
5.3.1 Uji Validitas.....	23
5.3.2 Uji Reliabilitas .....	24
5.4 Uji Asumsi Klasik.....	25
5.4.1 Uji Normalitas .....	25
5.4.2 Uji Heteroskedastisitas .....	26
5.4.3 Uji Linearitas.....	26
5.5 Uji Regresi Linier Sederhana .....	27
5.6 Pengujian Hipotesis .....	28
5.6.1 Uji Hipotesis.....	28
5.6.2 Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	29
5.7 Pembahasan .....	29
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>32</b>

6.1 Kesimpulan .....	32
6.2 Saran (Rekomendasi) .....	32
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>33</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>35</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gamba 1. 1 Jumlah Pengguna Aktif Media Sosial di Indonesia (2015-2022).....	1
Gamba 1. 2 Pengguna Situs <i>E-Commerce</i> Terbanyak Bulan Agustus 2022 .....	3
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	13
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	21
Gambar 5. 1 Histogram Uji Normalitas .....	25
Gambar 5. 2 Plot Normalitas.....	26
Gambar 5. 3 Uji Heteroskedestisitas.....	26

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3. 1 Variabel Operasional.....	16
Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	23
Tabel 5. 2 Hasil Uji Validitas .....	24
Tabel 5. 3 Hasil Uji Reliabilitas .....	24
Tabel 5. 4 Hasil Uji Linearitas .....	27
Tabel 5. 5 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana .....	27
Tabel 5. 6 Uji Hipotesis.....	28
Tabel 5. 7 Hasil Uji Determinasi R <sup>2</sup> .....	29