# DAFTAR ISI

[KATA PENGANTAR i](#_Toc80562137)

[DAFTAR ISI iv](#_Toc80562138)

[DAFTAR GAMBAR xi](#_Toc80562139)

[DAFTAR LAMPIRAN xii](#_Toc80562140)

[DAFTAR GRAFIK xiii](#_Toc80562141)

[BAB I](#_Toc80562142) [PENDAHULUAN 1](#_Toc80562143)

[1.1 Latar Belakang Masalah 1](#_Toc80562144)

[1.2 Identifikasi Masalah 6](#_Toc80562145)

[1.3 Batasan Masalah 6](#_Toc80562146)

[1.4 Rumusan Masalah 7](#_Toc80562147)

[1.5 Tujuan Penelitian 8](#_Toc80562148)

[1.6 Manfaat Penelitian 8](#_Toc80562149)

[BAB II](#_Toc80562150) [TINJAUAN PUSTAKA 10](#_Toc80562151)

[2.1 Kualitas Pelayanan 10](#_Toc80562152)

[2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan 10](#_Toc80562153)

[2.1.2 Unsur-unsurKualitas Pelayanan 13](#_Toc80562154)

[2.1.3 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan 14](#_Toc80562155)

[2.1.4 Indikator-Indikator Kualitas Pelayanan 17](#_Toc80562156)

[2.2 Minat Pembelian Ulang 18](#_Toc80562157)

[2.2.1 Pengertian Minat Ulang 18](#_Toc80562158)

[2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pembelian Ulang 19](#_Toc80562159)

[2.2.3 Indikator Minat Pembelian Ulang 22](#_Toc80562160)

[2.3 Penelitian Terhadulu 23](#_Toc80562161)

[2.4 Kerangka Konseptual 27](#_Toc80562162)

[2.5 Hipotesis 28](#_Toc80562163)

[BAB III](#_Toc80562164) [METODE PENELITIAN 28](#_Toc80562165)

[3.1 Desain Penelitian 28](#_Toc80562166)

[3.2 Populasi dan Sampel 28](#_Toc80562167)

[3.2.1 Populasi 28](#_Toc80562168)

[3.2.2 Sampel 29](#_Toc80562169)

[3.3 Tempat dan Waktu Penelitian 30](#_Toc80562170)

[3.3.1 Tempat Penelitian 30](#_Toc80562171)

[3.3.2 Waktu Penelitian 30](#_Toc80562172)

[3.4 Variabel Penelitian Dan Indikator 31](#_Toc80562173)

[3.4.1 Variabel Penelitian 31](#_Toc80562174)

[3.4.2 Indikator 31](#_Toc80562175)

[3.5 Instrumen Penelitian 33](#_Toc80562176)

[3.5.1 Uji Validitas 33](#_Toc80562177)

[3.5.2 Uji Reliabilitas 33](#_Toc80562178)

[3.6 Teknik Pengumpulan Data 34](#_Toc80562179)

[3.7 Sumber Data 35](#_Toc80562180)

[3.7.1 Data Primer 35](#_Toc80562181)

[3.7.2 Data Sekunder 35](#_Toc80562182)

[3.8 Teknik analisis data 35](#_Toc80562183)

[3.8.1 Uji Asumsi Klasik 36](#_Toc80562184)

[Uji Normalitas 36](#_Toc80562185)

[3.8.2 Uji Regresi Linear Sederhana 37](#_Toc80562186)

[3.8.3 Uji T (Parsial) 38](#_Toc80562187)

[3.8.4 Uji Koefisien Determinasi (R2) 38](#_Toc80562188)

[BAB IV](#_Toc80562189) [HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 39](#_Toc80562190)

[4.1 Hasil Penelitian 39](#_Toc80562191)

[4.1.1 Gambaran Umum Desa Sukamulia 39](#_Toc80562192)

[4.1.2 Visi Dan Misi Desa Sukamulia 42](#_Toc80562193)

[4.1.3 Logo Desa Sukamulia Kecamatan Pagar Merbau 43](#_Toc80562194)

[4.1.4 Sejarah Singkat Lazada 44](#_Toc80562195)

[4.1.5 Visi Misi Lazada Indonesia 46](#_Toc80562196)

[4.1.6 Struktur Organisasi Lazada 47](#_Toc80562197)

[4.1.7 Kepercayaan tentang Lazada 48](#_Toc80562198)

[4.2 Pembahasan 51](#_Toc80562199)

[4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden 51](#_Toc80562200)

[4.2.2 Deskripsi Jawaban Responden 51](#_Toc80562201)

[4.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner 63](#_Toc80562202)

[4.3.1 Uji Validitas 63](#_Toc80562203)

[4.3.2 Uji Reliabilitas 64](#_Toc80562204)

[4.4 Analisis Data 65](#_Toc80562205)

[4.4.1 Uji Asumsi Klasik 65](#_Toc80562206)

[4.4.2 Analisis Regresi Linear Sederhana 67](#_Toc80562207)

[4.4.3 Uji Parsial ( Uji t) 68](#_Toc80562208)

[4.4.4 Uji Koefisien Determinasi (R2) 69](#_Toc80562209)

[4.5 Pembahasan Hasil Penelitian 70](#_Toc80562210)

[BAB V](#_Toc80562211) [KESIMPULAN DAN SARAN 72](#_Toc80562212)

[5.1 Kesimpulan 72](#_Toc80562213)

[5.2 Saran 73](#_Toc80562214)

[DAFTAR PUSTAKA 74](#_Toc80562215)

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Pengunjung Situs Web 4

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 24

Tabel 3.1 Indikator Penelitian 32

Tabel 3.2 Skala Likert 35

Tabel 4.1. Pejabat Kepala Desa Sukamulia 39

Tabel 4.2. Batas Wilayah dan Topografi 40

Tabel 4.3. Luas Wilayah dan Tata Guna Tanah 41

Tabel 4.4 Karakteristik responden berdasarkan Jenis Kelamin 51

Tabel 4.5 Karakteristik responden berdasarkan Usia 51

Tabel 4.6 Pernyataan 1: Pelanggan (*customer*) mudah mengakses website atau aplikasi Lazada 52

Tabel 4.7 Pernyataan 2: Pelanggan (*customer*) mudah mencari produk yang diinginkan dan informasi yang berkaitan dengan produk tersebut di *Olshop* Lazada 53

Tabel 4.8 Pernyataan 3 : Pelayanan Yang diberikan Olshop Lazada kepada Pelanggan (*customer*) sangat konsisten 53

Tabel 4.9 Pernyataan 4 : Seller pada Olshop Lazada memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan kepada Pelanggan (*customer*) 54

Tabel 4.10 Pernyataan 5 : Seller menjawab setiap pertayaan Pelanggan (*customer*) saat menanyakan ketersediaan stok produk 54

Tabel 4.11 Pernyataan 6 : Pengiriman produk dari Olshop Lazada sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada Pelanggan (*customer*) 55

Tabel 4.12 Pernyataan 7 : Para Seller sigap dalam memberikan pelayanan untuk Pelanggan (*customer*)dan menjawab pertanyaan terkait produk 55

Tabel 4.13 Pernyataan 8: Respon Seller Olshop Lazada cepat dalam hal pengembalian barang yang tidak sesuai dengan pesanan Pelanggan (*customer*) 56

Tabel 4.14 Pernyataan 9 : Seller olshop lazada memberikan jawaban dengan cepat saat Pelanggan (*customer*) menghubungi pihaknya 56

Tabel 4.15 Pernyataan 10 : Pelanggan (*customer*) berkomunikasi langsung dengan seller daan tidak melalui perantara 57

Tabel 4.16 Pernyataan 1: Customer akan memiliki kecenderungan membeli produk di Olshop Lazada 58

Tabel 4.17 Pernyataan 2: Saya senang membeli produk di Olshop Lazada 58

Tabel 4.18 Pernyataan 3 : Saya akan mencari tahu sebelum membeli produk di Olshop Lazada 59

Tabel 4.19 Pernyataan 4 : Setelah mencari tahu saya akan berfikir kembali sebelum memutuskan untuk membeli kembali 59

Tabel 4.20 Pernyataan 5 : Saya memutuskan membeli produk setelah membandingkan dengan produk lain 60

Tabel 4.21 Pernyataan 6 : Produk yang saya bandingkan sama bagusnya dengan yang lain 60

Tabel 4.22 Pernyataan 7 : Produk di Olshop Lazada mudah untuk di cari

61

Tabel 4.23 Pernyataan 8 : Sebelum membeli produk di Olshop Lazada saya akan mencari Informasi 61

Tabel 4.24 Pernyataan 9 : Produk yang saya cari sesuai dengan keinginan saya 62

Tabel 4.25 Pernyataan 10 : Saya memutuskan membeli setelah mencari informasi yang akurat 62

Tabel 4.26 Hasil Uji Validitas 63

Tabel 4.27 Hasil Uji Reliabilitas 65

Tabel 4.28 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana 68

Tabel 4.29 Hasil Koefisien Determinasi (R Square) 69

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Konseptual 30

Gambar 4.1 Tampilan Beranda 48

Gambar 4.2 Tampilan Produk 50

Gambar 4.3 Informasi Produk 50

Gambar 4.4 Normal Plot 66

Gambar 4.5 Histogram 67

# DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner 76

Lampiran 2 Tabulasi Ksrskteristik Responden 79

Lampiran 3 Karakteristik Jawaban Kuesioner Respon 84

Lampiran 4 Hasil Validitas Variabel X 91

Lampiran 5 Hasil Validitas Variabel Y 92

Lampiran 6 Gambar Normal Plot 93

Lampiran 7 Gambar Histogram 93

Lampiran 8 Hasil Regresi Sederhana 94

Lampiran 9 Hasil Uji Parsial (T) 94

Lampiran 10 Koefisien Determinasi (R2) 94

Lampiran 11 Titik Persentase Distribusi t 95

# DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.2 Jumlah Pengunjung Situs Web Bulanan Toko Online Quartal IV Tahun 2020 **5**