

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	v
PERNYATAAN PUBLIKASI.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan Penelitian	9
E. Kegunaan Penelitian.....	10
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	11
G. Penegasan Istilah.....	12

H.	Sistematika Skripsi.....	16
BAB II LANDASAN TEORI		19
A.	Perilaku Konsumen	19
B.	Teori Ketidaksesuaian Harapan	23
C.	Harapan	26
D.	Persepsi	29
E.	Kualitas Produk.....	31
F.	Penelitian Terdahulu	33
G.	Kerangka Konseptual	46
H.	Hipotesis Penelitian.....	49
BAB III METODE PENELITIAN		50
A.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50
B.	Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	51
C.	Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran	57
D.	Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	60
BAB IV HASIL PENELITIAN		70
A.	Gambaran Umum Objek Penelitian	70
B.	Profil Responden.....	78
C.	Deskripsi Hasil Penelitian	82
D.	Uji Statistik Deskriptif	83
E.	Analisis Data	85
BAB V PEMBAHASAN		90
Analisis Perbedaan antara Harapan dan Persepsi terhadap Kualitas Produk Kosmetik Wardah pada Konsumen Shopee di Kota Blitar.		90
BAB VI PENUTUP		94

A.	Kesimpulan	94
B.	Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		102

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Isacc dan Michael.....	55
Tabel 3.2 Instrumen Penelitian.....	62
Tabel 4. 1 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	78
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Usia.....	79
Tabel 4.3 Profil Responden berdasarkan Domisili.....	79
Tabel 4.4 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	80
Tabel 4.5 Profil Responden berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	81
Tabel 4.6 Profil Responden berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk	81
Tabel 4.7 Hasil Uji Analisis X1.....	83
Tabel 4.8 Hasil Uji Analisis X2.....	84
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	86
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kuisisioner	87
Tabel 4.11 Uji Normalitas	88
Tabel 4.12 Hasil Uji Paired Sample t-test	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Peningkatan Pengguna E-Commerce.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuisisioner Penelitian	103
Lampiran 2: Bukti Penyebaran Kuesioner	107
Lampiran 3: Tabulasi Data	108
Lampiran 4 : Statistik Deskriptif.....	125
Lampiran 5: Hasil Uji Validitas.....	128
Lampiran 6: Hasil Uji Reliabilitas	130
Lampiran 7: Hasil Uji Normalitas.....	130
Lampiran 8: Hasil Uji Paired Sample t-Test	131
Lampiran 9: Kartu Kendali	132
Lampiran 10: Daftar Riwayat Hidup	145