

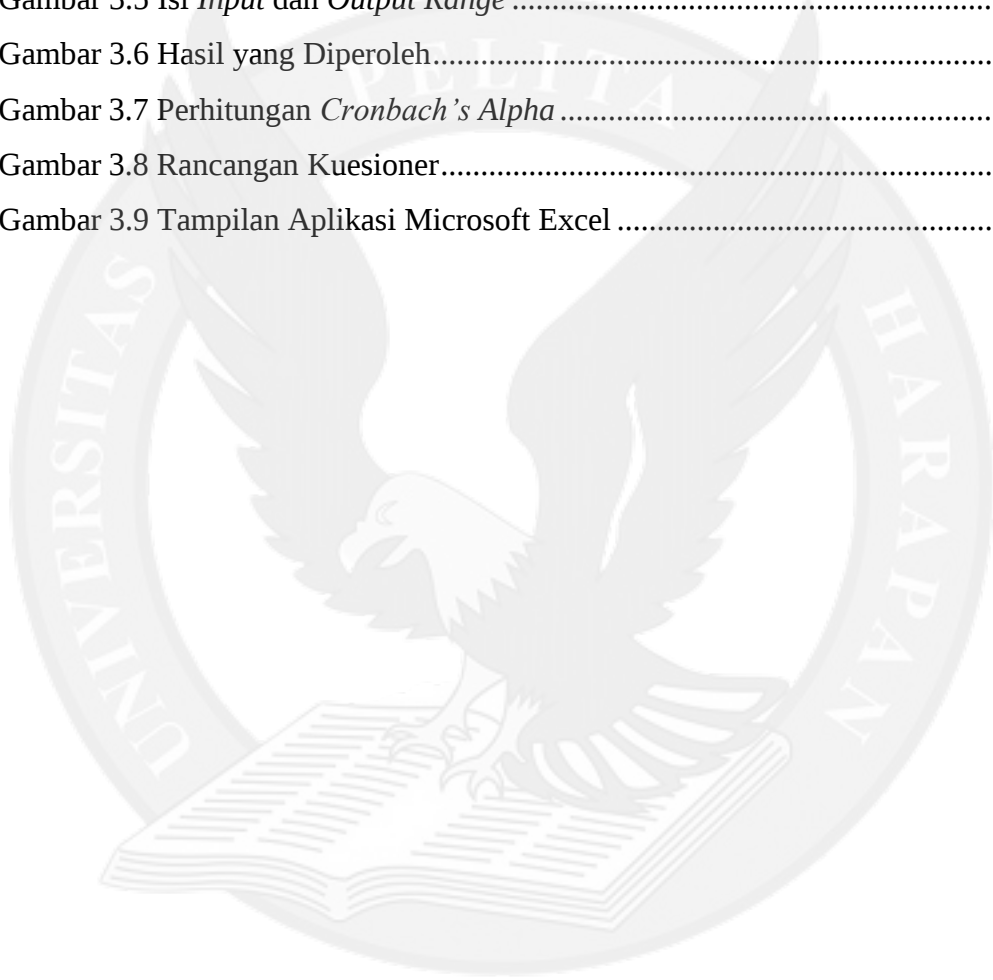
DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II.....	6
LANDASAN TEORI.....	6
2.1 User Experience.....	6
2.2 E-commerce.....	7
2.3 Shopee	10
2.4 Tokopedia.....	13
2.5 Lazada.....	15
2.6 HEART Framework	17
2.7 Purposive sampling.....	20
2.8 Uji Validitas.....	20
2.9 Uji Reliabilitas.....	21
2.10 Penelitian Terdahulu.....	21
BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Analisis	24
3.1.1 Analisis Masalah	25

3.1.2	Instrumen Penelitian.....	26
3.1.3	Metode Pengumpulan Data	29
3.1.4	Analisis Data	30
3.1.5	Interpretasi Hasil	30
3.1.6	Populasi dan Sampel	30
3.1.7	Uji Validitas	31
3.1.8	Uji Reliabilitas	31
3.2	Perancangan.....	34
BAB IV		36
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		36
4.1	Analisis	36
4.1.1	Hasil Pengumpulan Data.....	36
4.1.2	Hasil Uji Data Validitas	36
4.1.3	Hasil Uji Data Reliabilitas.....	41
4.1.4	Hasil Perhitungan Heart <i>Framework</i>	52
4.2	Pembahasan	55
BAB V		57
KESIMPULAN DAN SARAN.....		57
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA		60
LAMPIRAN.....		A-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 <i>Flowchart</i> dari Tahapan Penelitian	24
Gambar 3.2 Masukkan Data.....	32
Gambar 3.3 Pilih Data Analysis.....	32
Gambar 3.4 Klik Anova: Dua Faktor Tanpa Replikasi.....	33
Gambar 3.5 Isi <i>Input</i> dan <i>Output Range</i>	33
Gambar 3.6 Hasil yang Diperoleh.....	33
Gambar 3.7 Perhitungan <i>Cronbach's Alpha</i>	34
Gambar 3.8 Rancangan Kuesioner.....	35
Gambar 3.9 Tampilan Aplikasi Microsoft Excel	35



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 HEART <i>Framework</i>	18
Tabel 2.2 Deskripsi HEART <i>Framework</i>	18
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu	22
Tabel 3.1 Konsep Penting HEART <i>Framework</i>	26
Tabel 3.2 Rancangan Kuesioner	28
Tabel 3.3 Skala Skor Perhitungan.....	29
Tabel 3.4 Aturan Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	34
Tabel 4.1 Hasil Uji Data Reliabilitas dari Kuesioner Lazada	51
Tabel 4.2 Hasil Uji Data Reliabilitas dari Kuesioner Shopee.....	51
Tabel 4.3 Hasil Uji Data Reliabilitas dari Kuesioner Tokopedia.....	51
Tabel 4.4 Hasil Skala <i>Likert</i> dari Lazada	52
Tabel 4.5 Hasil Skala <i>Likert</i> dari Shopee.....	53
Tabel 4.6 Hasil Skala <i>Likert</i> dari Tokopedia	53
Tabel 4.7 Keterangan Interval.....	54
Tabel 4.8 Hasil Ringkasan Skala <i>Likert</i> dari Lazada	54
Tabel 4.9 Hasil Ringkasan Skala <i>Likert</i> dari Shopee.....	54
Tabel 4.10 Hasil Ringkasan Skala <i>Likert</i> dari Tokopedia.....	55