

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT USABILITAS, CITRA  
PERUSAHAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN APLIKASI  
ONLINE SHOP TERHADAP KEPUASAN BELANJA ONLINE  
(Studi kasus pada Tokopedia dan Shopee)**

**SKRIPSI**

**RECKSY REYNALDI NUGROHO  
2114000472**



**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

**ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT USABILITAS, CITRA  
PERUSAHAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN APLIKASI  
ONLINE SHOP TERHADAP KEPUASAN BELANJA ONLINE  
(Studi kasus pada Tokopedia dan Shopee)**

**SKRIPSI**

**RECKSY REYNALDI NUGROHO  
2114000472**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN  
PERSYARATAN MENJADI SARJANA MANAJEMEN**

**PROGRAM STUDI STRATA – 1 MANAJEMEN  
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA  
JAKARTA  
2021**

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah dengan judul:

### **ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT USABILITAS, CITRA PERUSAHAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN APLIKASI ONLINE SHOP TERHADAP KEPUASAN BELANJA ONLINE (Studi kasus pada Tokopedia dan Shopee)**

Disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen pada program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi ataupun plagiat dari karya ilmiah yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) dan di perguruan tinggi lainnya. Kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 3 Februari 2021



**RECKSY REYNALDI**  
NPM 2114000472

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya ilmiah dengan judul:

### **ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT USABILITAS, CITRA PERUSAHAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN APLIKASI ONLINE SHOP TERHADAP KEPUASAN BELANJA ONLINE (Studi kasus pada Tokopedia dan Shopee)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI). Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Ibu Dr.Ir. Diah Pranita Sari, MM dan diketahui oleh Bapak M. Ramaditya, BBA, M.Sc Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat sebagai skripsi di program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekomoni Indonesia (STEI).

Jakarta, 3 Februari 2021

Menyetujui

Pembimbing

Dr. Ir. Diah Pranita Sari, MM

Mengetahui

Kelapa Program Studi S-1 Manajemen



M. Ramaditya, BBA, M.SC

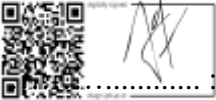
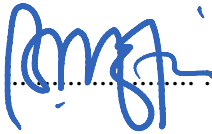


## HALAMAN PENGESAHAN

Karya Ilmiah dengan judul:

### **ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT USABILITAS, CITRA PERUSAHAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN APLIKASI ONLINE SHOP TERHADAP KEPUASAN BELANJA ONLINE (Studi kasus pada Tokopedia dan Shopee)**

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 24 Februari 2021.

#### **Panitia Ujian Skripsi**

1.  : M. Ramaditya, BBA, M.Sc  
(Kepala Program Studi S-1 Manajemen)
2.  : Dr. Ir. Diah Pranita Sari, MM  
(Pembimbing)
3.  : Megayani, SE, MM  
(Dosen Penguji)
4.  : Sri Handoko Sakti, SE., MMTr  
(Dosen Penguji II)

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT berkat karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian, persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen, Sekolah Tinggi Ekonomi Indonesia (STEI), Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ungkapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Dr. Ir. Diah Pranita Sari, MM selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak/Ibu selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs.Ridwan Maronrong, M.Sc selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.
4. Bapak M. Ramaditya, BBA, M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Segenap dosen Program S-1 Manajemen, atas ilmu yang telah diberikan selama peneliti menyelesaikan studi di kampus STEI.
6. Teristimewa kepada Orang Tua penulis bapak Agus Nugroho dan ibu Yossi Dewiyani yang selalu mendoakan dan atas segala kasih sayangnya, memberikan motivasi dan pengorbanan yang tiada ternilai baik dari segi moral, material, dan lain-lain kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga pencapaian ini dapat sedikit membuat bangga dan membahagiakan kalian.
7. Rico Ananto kakak kandung penulis yang telah mendukung, memotivasi, dan mendoakan agar terus berjalan lancar penulisan skripsi ini.

8. Seluruh keluarga dan kerabat Phenolicoffee sebagai partner bisnis dan kerja yang telah mendukung penulis dalam berbagai macam dukungan dan doanya yang banyak sekali sudah membantu menyelesaikan skripsi ini.
9. Rara Faradiba dan Lira Fareinzky, sebagai kerabat dekat yang sudah sangat banyak sekali memberikan dorongan dan nasihat serta menyediakan waktu, tenaga, dan ilmu selama membantu penulis menyusun skripsi sampai selesai.
10. Keluarga dan saudara dekat yang tidak dapat disebutkan satu-persatu, baik yang memberikan dukungan melalui motivasi dan ilmu maupun secara materi, terimakasih sebesar-besarnya karena sangat membantu penulis dalam menyelesaikan studi kuliah ini.
11. Teman-teman dekat penulis dari SMAN 36, yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
12. Teman-teman dekat penulis dari kampus STEI, yang juga tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan secara langsung maupun tidak langsung dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan/kelemahan. Untuk itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk penyempurnaan skripsi ini.

Jakarta, 3 Februari 2021



**RECKSY REYNALDI**  
NPM 2114000472

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Recksy Reynaldi  
NPM : 2114000472  
Program Studi : S-1 Manajemen  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas skripsi saya yang berjudul:

### **ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT USABILITAS, CITRA PERUSAHAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN APLIKASI ONLINE SHOP TERHADAP KEPUASAN BELANJA ONLINE (Studi kasus pada Tokopedia dan Shopee)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 3 Februari 2021

Yang menyatakan,



Recksy Reynaldi



Recksy Reynaldi NPM : 2114000472 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Dr.Ir. Diah Pranita Sari, M.M
<b>ANALISIS PERBANDINGAN TINGKAT USABILITAS, CITRA PERUSAHAAN, DAN KUALITAS PELAYANAN APLIKASI ONLINE SHOP TERHADAP KEPUASAN BELANJA ONLINE  (Studi kasus pada Tokopedia dan Shopee)</b>	
<p><b>ABSTRAK</b></p> <p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana analisa perbandingan Tingkat Usabilitas, Citra Perusahaan, dan Kualitas Layanan aplikasi online marketplace, dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan belanja online (studi kasus pada Tokopedia dan Shopee). Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh pengguna pada aplikasi Tokopedia dan Shopee di kelurahan Kayu Jati Rawamangun. Sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik <i>probability sampling</i> dengan tipe <i>purposive sampling</i> sehingga diperoleh sebanyak 97 responden. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini analisis Regresi linier berganda dan pengujian hipotesis secara parsial maupun simultan dengan menggunakan SPSS 22.</p> <p>Setelah melakukan pengumpulan dan analisis data maka hasil penelitian pada pengujian hipotesis membuktikan bahwa: (1) variable Tingkat Usabilitas berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, (2) variabel Citra Perusahaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, (3) variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, (4) variabel Tingkat Usabilitas, Citra Perusahaan, Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.</p> <p>Melalui perhitungan koefisien determinasi dan uji hipotesis seluruh variabel <i>independent</i> Tokopedia berpengaruh terhadap variabel <i>dependent</i> nya, sedangkan Shopee, terdapat satu variabel <i>independent</i> yaitu variabel Citra Perusahaan yang tidak mempengaruhi variabel <i>dependent</i> nya. Meskipun demikian, keseluruhan penelitian mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari setiap variabel untuk mendukung pelanggan kedua <i>Online Shop</i> tersebut untuk memuaskan dan membuat pelanggannya bertahan menggunakan produk mereka.</p>	
<p><b>Kata Kunci: Tingkat Usabilitas, Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan</b></p>	

Recksy Reynaldi NPM : 2114000472 Program Studi S-1 Manajemen	Dosen Pembimbing : Dr.Ir. Diah Pranita Sari, M.M
<b>COMPARATIVE ANALYSIS OF USABILITY LEVELS, BRAND IMAGE, AND SERVICE QUALITY ONLINE SHOP APPLICATION TO ONLINE SHOPPING CUSTOMER SATISFACTION  (Case study on Tokopedia and Shopee)</b>	
<p><b>ABSTRACT</b></p> <p><i>The purpose of this study was to find out how comparative analysis of usability levels, brand image, and service quality online marketplace application influenced online shopping customer satisfaction (case study on Tokopedia and Shopee). The population in this study were all user/customer of Tokopedia and Shopee application in Kayu Jati neighborhoods, Rawamangun. The sample used in this study was a probability sampling with purposive sampling type technique to obtain 97 respondents. Data collection methods used were observation and questionnaires. Data analysis techniques used in this study multiple linear regression analysis and this study is the hypothesis testing partially or simultaneous using SPSS ver. 22.00.</i></p> <p><i>The multiple linear regression analysis show that: (1) variable usability levels influenced the customer satisfaction. (2) variable brand image influenced the customer satisfaction. (3) variable service quality influenced the customer satisfaction. (4) variable usability levels, brand image, service quality simultaneously influence d the customer satisfaction.</i></p> <p><i>The Tokopedia coefficient of determination test and hypothetical test indicated that each independent variables has influenced it's dependent variable, while brand image variable of Shopee did not has influence to it's dependent variable. Nevertheless, the overall of this research indicitated significance influenced from all variables to support both all customer to satisfied them and make them loyal to use their products and services.</i></p>	
<p><b>Keywords: Usability Levels, Brand Image, Service Quality, Customer Satisfaction</b></p>	

# DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH .....	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian : .....	8
BAB II .....	9
KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	14
2.2.1 <i>Usability</i> .....	14
2.2.2 Citra Perusahaan .....	21
2.2.3 Kualitas Pelayanan .....	26
2.2.4 Kepuasan Pelanggan .....	29
BAB III .....	32
METODA PENELITIAN .....	32
3.1 Strategi Penelitian .....	32

3.2	Populasi dan Sampel.....	32
3.1.1	Populasi Penelitian .....	32
3.2.2	Sampel Penelitian .....	33
3.3	Data dan Metoda Pengumpulan Data .....	33
3.4	Operasionalisasi Variabel .....	34
3.5	Uji Validitas.....	37
3.6	Uji Reliabilitas .....	37
3.7	Metoda Analisis Data .....	38
3.8	Koefisien Determinasi .....	39
BAB IV .....		42
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		42
4.1	Gambaran Umum .....	42
4.1.1	Profil Perusahaan Tokopedia .....	42
4.1.2	Profil Perusahaan Shopee .....	44
4.2	Deskripsi Responden .....	46
4.2.1	Deskripsi Responden Tokopedia.....	46
4.2.2	Deskripsi Responden Shopee .....	47
4.3	Deskripsi Data .....	49
4.3.1	Variabel Tingkat Usabilitas ( $X_1$ ) .....	49
4.3.2	Variabel Citra Perusahaan ( $X_2$ ).....	50
4.3.3	Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ) .....	51
4.3.4	Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	52
4.4	Hasil Pengujian Instrumen Penelitian .....	54
4.4.1	Uji Validitas .....	54
4.4.2	Uji Reliabilitas.....	58
4.5	Analisis Statistik Data .....	59
4.5.1	Analisis Koefisien Determinasi Simultan .....	59

4.5.2. Pengujian hipotesis.....	60
4.5.3 Pengujian Hipotesis.....	63
4.6 Pembahasan .....	65
4.6.1 Pembahasan Tokopedia.....	65
4.6.2 Pembahasan Shopee .....	68
4.7 Temuan Hasil Penelitian.....	72
BAB V.....	73
SIMPULAN DAN SARAN .....	73
5.1. Simpulan.....	73
5.1.1 Simpulan Tokopedia .....	73
5.1.2 Simpulan Shopee .....	74
5.2. Saran .....	75
DAFTAR PUSTAKA .....	73
DAFTAR REFERENSI .....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Nilai Pernyataan dan Bobot .....	35
Tabel 3. 2 Variabel Tingkat Usabilitas (X1) .....	35
Tabel 3. 3 Variabel Penelitian Citra Perusahaan (X2) .....	36
Tabel 3. 4 Variabel Kualitas Pelayanan (X3).....	36
Tabel 3. 5 Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) .....	37
Tabel 3. 6 Interpretasi Koefisien Korelasi .....	39
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	46
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	46
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	47
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	47
Tabel 4. 5 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4. 6 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan (Shopee) .....	48
Tabel 4. 7 Validitas Instrumen Per Butir Variabel Tingkat Usabilitas Tokopedia (X1).....	54
Tabel 4. 8 Validitas Instrumen Per Butir Variabel Citra Perusahaan Tokopedia (X2).....	55
Tabel 4. 9 Validitas Instrumen Per Butir Variabel Kualitas Pelayanan Tokopedia (X3).....	55
Tabel 4. 10 Validitas Instrumen Per Butir Variabel Kepuasan Pelanggan Tokopedia (Y).....	56
Tabel 4. 11 Validitas Instrumen Per Butir Variabel Tingkat Usabilitas Shopee (X1).....	56
Tabel 4. 12 Validitas Instrumen Per Butir Variabel Citra Perusahaan Shopee (X2) .....	56
Tabel 4. 13 Validitas Instrumen Per Butir Variabel Kualitas Pelayanan Shopee (X3).....	57
Tabel 4. 14 Validitas Instrumen Per Butir Variabel Kepuasan Pelanggan Shopee (Y).....	57

Tabel 4. 15 Hasil uji reliabilitas untuk variabel Tingkat Usabilitas, Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan PelangganTokopedia	58
Tabel 4. 16 Hasil uji reliabilitas untuk variabel Tingkat Usabilitas, Citra Perusahaan, Kualitas Layanan, dan Kepuasan PelangganShopee.....	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi secara Simultan.....	59
Tabel 4. 18 Hasil Uji Koefisien Determinasi secara Simultan.....	60
Tabel 4. 19 Hasil Uji T Hipotesis Secara Parsial .....	61
Tabel 4. 20 Hasil Uji T Hipotesis Secara Parsial .....	62
Tabel 4. 21 Hasil Uji F Hipotesis Secara Simultan.....	63
Tabel 4. 22 Hasil Uji F Hipotesis Secara Simultan.....	64
Tabel 4. 23 Hasil Uji T Hipotesis Secara Parsial .....	65
Tabel 4. 24 Hasil Uji F Hipotesis Secara Simultan.....	66
Tabel 4. 25 Hasil Uji Koefisien Determinasi secara Simultan.....	67
Tabel 4. 26 Hasil Uji F Hipotesis Secara Simultan.....	70
Tabel 4. 27 Hasil Uji Koefisien Determinasi secara Simultan.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik pengguna E-commerce di Indonesia.....	2
Gambar 4. 1 Diagram Skala Likert Variabel Tingkat Usabilitas Tokopedia.....	49
Gambar 4. 2 Diagram Skala Likert Variabel Tingkat Usabilitas Shopee .....	50
Gambar 4. 3 Diagram Skala Likert Variabel Citra Perusahaan Tokopedia .....	50
Gambar 4. 4 Diagram Skala Likert Variabel Citra Perusahaan Shopee.....	51
Gambar 4. 5 Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan Tokopedia.....	51
Gambar 4. 6 Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan Shopee .....	52
Gambar 4. 7 Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan Tokopedia....	53
Gambar 4. 8 Diagram Skala Likert Variabel Kepuasan Pelanggan Shopee .....	53
Gambar 4. 9 Bagan Citra Perusahaan (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)..	65
Gambar 4. 10 Bagan Citra Perusahaan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	66
Gambar 4. 11 Bagan Kualitas Pelayanan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	66
Gambar 4. 12 Bagan Tingkat Usabilitas (X1), Citra Perusahaan (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	67
Gambar 4. 13 Bagan Tingkat Usabilitas (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	69
Gambar 4. 14 Bagan Citra Perusahaan (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)	69
Gambar 4. 15 Bagan Kualitas Pelayanan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	69
Gambar 4. 16 Bagan Tingkat Usabilitas (X1), Citra Perusahaan (X2), dan Kualitas Pelayanan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	70



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian .....	73
Lampiran 2 Tabulasi Skor Variabel Citra Perusahaan Tokopedia(X1) .....	80
Lampiran 3 Tabulasi Skor Variabel Citra Perusahaan Tokopedia(X2) .....	84
Lampiran 4 Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Tokopedia (X3).....	87
Lampiran 5 Tabulasi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan Tokopedia (Y) .....	90
Lampiran 6 Tabulasi Skor Variabel Tingkat Usabilitas Shopee (X1) .....	93
Lampiran 7 Tabulasi Skor Variabel Citra Perusahaan Shopee (X2).....	97
Lampiran 8 Tabulasi Skor Variabel Kualitas Pelayanan Shopee (X3) .....	100
Lampiran 9 Tabulasi Skor Variabel Kepuasan Pelanggan Shopee (Y) .....	103
Lampiran 10 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Usabilitas Tokopedia (X1) .	107
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan Tokopedia (X2)...	108
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Tokopedia (X3)	110
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Tokopedia (Y)	111
Lampiran 14 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Usabilitas Shopee (X1).....	112
Lampiran 15 Hasil Uji Validitas Variabel Citra Perusahaan Shopee (X2).....	113
Lampiran 16 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Shopee (X3) ....	114
Lampiran 17 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan Shopee (Y)....	116
Lampiran 18 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Usabilitas Tokopedia (X1).....	117
Lampiran 19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan Tokopedia (X2)	117
Lampiran 20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Tokopedia (X3).....	117
Lampiran 21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan Tokopedia (Y).....	118
Lampiran 22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Tingkat Usabilitas Shopee (X1)..	118
Lampiran 23 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Citra Perusahaan Shopee (X2) ....	118
Lampiran 24 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Shopee (X3).	119
Lampiran 25 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan Shopee (Y)	119
Lampiran 26 Hasil Uji Regresi Berganda Tokopedia .....	119
Lampiran 27 Hasil Uji Regresi Berganda Shopee .....	120
Lampiran 28 Daftar Riwayat Hidup Peneliti.....	121