

## DAFTAR ISI

	<i>Hal</i>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iiii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>9</b>
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI</b> .....	<b>11</b>
<b>2.1 Dinamika Belanja dan Pembayaran pada <i>E-Commerce</i></b> ... Error!	
Bookmark not defined.	
<b>2.2 Teori Disjuncture (Arjun Appadurai)</b> .....	<b>22</b>
<b>2.3 Kerangka Konsep</b> .....	<b>25</b>
<b>2.3.1 Persepsi</b> .....	<b>25</b>
<b>2.3.2 Pengalaman Budaya</b> .....	<b>26</b>
<b>2.3.3 Masyarakat Multietnis</b> .....	<b>28</b>
<b>2.3.4 Etnisitas</b> .....	<b>30</b>
<b>2.4 Kerangka Berfikir</b> .....	<b>31</b>
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b> .....	<b>33</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	<b>33</b>
<b>3.2 Lokasi Penelitian</b> .....	<b>33</b>
<b>3.3 Informan Penelitian</b> .....	<b>34</b>
<b>3.4 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	<b>36</b>
<b>3.4.1 Observasi</b> .....	<b>36</b>
<b>3.4.2 Wawancara</b> .....	<b>36</b>
<b>3.4.3 Dokumentasi</b> .....	<b>38</b>
<b>3.5 Teknik Analisis Data</b> .....	<b>38</b>

3.5.1	Reduksi Data .....	38
3.5.2	Penyajian Data .....	39
3.5.3	Penarikan Kesimpulan.....	39
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>40</b>
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	40
4.1.1	Keadaan Geografis Di Kelurahan Melayu Kota Pematangsiantar .....	41
4.1.2	Keadaan Penduduk .....	42
4.2	Persepsi Penggunaan Shopee pada Masyarakat Multietnis di Kelurahan Melayu Kota Pematangsiantar .....	43
4.2.1	Persepsi Pelanggan terhadap fitur COD ( <i>Cash on delivery</i> )	44
4.2.2	Persepsi Pelanggan terhadap fitur Promo.....	52
4.2.3	Persepsi Pelanggan terhadap fitur spylater .....	61
4.3	Bentuk Permasalahan Pengguna Shopee pada Masyarakat Multietnis di Kelurahan Melayu Kota Pematangsiantar .....	73
4.3.1	Konflik Makna “Gratis Ongkir” pada Generasi Muda Etnis Melayu, Batak dan Tionghoa .....	75
4.3.2	Ketidakpercayaan Generasi Ibu-Ibu Etnis Batak terhadap Deskripsi Produk di Shopee .....	81
4.4	Pengalaman Penggunaan Shopee Pada Masyarakat Multietnis Di Kelurahan Melayu Kota Pematangsiantar.....	86
4.5	Pembahasan.....	96
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>99</b>
5.1	Kesimpulan.....	99
5.2	Saran.....	101
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>104</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>107</b>