

## DAFTAR ISI

JUDUL PENELITIAN.....	
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	iv
KATA PENGANTAR .....	ivi
INTISARI .....	iviii
ABSTRACT.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Lingkup Penelitian .....	7
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II.....	8
LANDASAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS .....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.2 Hipotesis Penelitian.....	17
2.3 Model Penelitian .....	17
BAB III .....	18

METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Desain Penelitian.....	18
3.2 Sumber Data.....	18
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.4 Populasi dan Sampel .....	19
3.5 Variabel dan Definisi Operasional .....	20
3.6 Metode Analisis Data.....	23
3.7 Uji Hipotesis ( <i>Bootstrapping</i> ).....	27
3.8 Analisis SEM dengan efek mediasi.....	28
BAB IV .....	30
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	30
4.1 Pengumpulan Data .....	30
4.2 Profil Responden.....	30
4.3 Analisis data penelitian.....	32
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	33
4.3.2 Analisis Instrumen.....	33
4.3.3 Uji Multikolinearitas .....	40
4.3.4 Analisis <i>Inner model</i> .....	40
4.3.5 Pengujian Hipotesis.....	43
4.3.6 Hasil Uji Hipotesis .....	46
4.3.7 Diskusi Hasil Penelitian .....	462
BAB V .....	57
KESIMPULAN DAN IMPLIKASI.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57



UNIVERSITAS  
GADJAH MADA

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KUALITAS INFORMASI, DAN MOTIVASI PERLINDUNGAN  
PADA KEPUASAN DAN  
LOYALITAS KONSUMEN PERDAGANGAN ELEKTRONIK**

IKSAN, Ike Janita Dewi, Dr., M.B.A.,

Universitas Gadjah Mada, 2022 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

5.2 Implikasi manajerial .....	58
5.3 Implikasi bagi penelitian selanjutnya .....	61
DAFTAR PUSTAKA .....	62
LAMPIRAN I .....	65
LAMPIRAN II .....	74
LAMPIRAN III .....	76
LAMPIRAN IV .....	87
LAMPIRAN V .....	88
LAMPIRAN VI .....	89
LAMPIRAN VII .....	90
LAMPIRAN VIII .....	91
LAMPIRAN IX .....	92

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala likert .....	19
Tabel 3.2 Indikator Pertanyaan Kualitas Pelayanan .....	20
Tabel 3.3 Indikator Pertanyaan Kualitas Informasi .....	21
Tabel 3.4 Indikator pertanyaan motivasi perlindungan .....	22
Tabel 3.5 Indikator pertanyaan kepuasan konsumen .....	22
Tabel 3.6 Indikator Pertanyaan Loyalitas Konsumen .....	23
Tabel 4.1 Profil Responden.....	32
Tabel 4.2 Analisis Deskriptif .....	33
Tabel 4.3 Hasil Uji <i>Validitas Factor Loading</i> .....	34
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Validitas Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	35
Tabel 4.5 Hasil Uji <i>Fornell-Larcker Criterion</i> .....	36
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Cross Loading</i> .....	37
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> .....	38
Tabel 4.8 Indikator pertanyaan .....	39
Tabel 4.9 Hasil Uji Multikolinearitas .....	40
Tabel 4.10 Hasil <i>Goodness of Fit (Q2)</i> .....	42
Tabel 4.11 Hasil <i>Adjusted R Square (adjusted R2)</i> .....	42
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>T-Statistics, P-values, Koefisien Jalur</i> .....	44
Tabel 4.13 Total efek kualitas pelayanan .....	44
Tabel 4.14 Total efek kualitas informasi .....	45
Tabel 4.15 Total efek motivasi perlindungan .....	46
Tabel 4.16 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengunjung <i>e-commerce</i> kuartal IV 2020.....	2
Gambar 1.2 Pengunjung <i>e-commerce</i> kuartal I 2021.....	3
Gambar 2.3 Model Penelitian .....	17
Gambar 3.1 Hubungan variabel <i>Independent</i> , variabel mediator dan variabel <i>dependent</i> .....	29
Gambar 4.1 Hasil Uji Konstruk Penelitian .....	41