

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
INTISARI.....	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Kontribusi Penelitian.....	9
1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	10
1.8 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Pertumbuhan <i>E-Commerce</i> di Indonesia	12
2.1.2 <i>E-Service Quality</i>	14
2.1.3 <i>E-Word of Mouth</i>	16
2.1.4 Keputusan Pembelian	18
2.2 Tinjauan Pustaka	20

2.3 Pengembangan Hipotesis	26
2.4 Kerangka Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Desain Penelitian	32
3.2 Definisi Operasional Variabel	32
3.2.1 Variabel Independen	32
3.2.2 Variabel Dependen	33
3.3. Populasi dan Sampel	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel	34
3.4 Instrumen Penelitian.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	39
3.6 Teknik Analisis Data	40
3.6.1 <i>Teknik Analisis Statistik Deskriptif</i>	40
3.6.2 <i>Structural Equation Model (SEM)</i>	40
3.6.3 <i>Partial Least Square (PLS)</i>	41
3.6.4 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	42
3.6.5 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
4.1 Deskripsi Data	45
4.2 Karakteristik Responden	45
4.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	48
4.4 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	49
4.4.1 Uji Validitas Konvergen	49
4.4.2 Uji Validitas Diskriminan.....	51
4.4.3 Uji Reliabilitas	52
4.5 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	53
4.6 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	54
4.6.1 Reliabilitas Platform Tokopedia Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan di Daerah Istimewa Yogyakarta.....	55
4.6.2 Desain Situs Web Platform Tokopedia Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan di Daerah Istimewa Yogyakarta.....	56

4.6.3 Keamanan Platform Tokopedia Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan di Daerah Istimewa Yogyakarta.....	57
4.6.4 Layanan Pelanggan Platform Tokopedia Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan di Daerah Istimewa Yogyakarta.....	58
4.6.5 <i>E-Word of Mouth</i> Platform Tokopedia Berpengaruh Positif Terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan di Daerah Istimewa Yogyakarta.....	59
4.7 Temuan Penelitian	60
BAB V PENUTUP.....	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Implikasi Penelitian	64
5.3 Keterbatasan Penelitian	65
5.4 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN.....	75