



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	
HALAMAN PENGESAHAN.....	
HALAMAN PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR GRAFIK.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
INTISARI	xxi
ABSTRACT.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Pertanyaan Penelitian	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	14



1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	16
2.1 Efisiensi Pengiriman	16
2.1.1 Definisi Efisiensi Pengiriman	16
2.2 Desain Situs Web	16
2.2.1 Definisi Desain Situs Web	16
2.3 Privasi Daring	17
2.3.1 Definisi Privasi Daing	17
2.4 Keamanan Daring	17
2.4.1 Definisi Keamanan Daring	17
2.5 Kepuasan	18
2.5.1 Definisi Kepuasan	18
2.6 Kepercayaan	19
2.6.1 Definisi Kepercayaan	19
2.7 Loyalitas	20
2.7.1 Definisi Loyalitas	20
2.7.2 Karakteristik Loyalitas	21



2.8 Penelitian Terdahulu.....	22
2.8.1 Penelitian Shihyu Chou, Chi-Wen dan Jiun-You Lin (2015) ..	22
2.9 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.9.1 Pengaruh Efisiensi Pengiriman pada Kepuasan.....	23
2.9.2 Pengaruh Desain Situs Web pada Kepuasan	24
2.9.3 Pengaruh Desain Situs Web pada Kepercayaan	24
2.9.4 Pengaruh Privasi Daring pada Kepercayaan.....	25
2.9.5 Pengaruh Keamanan Daring pada Kepercayaan.....	26
2.9.6 Pengaruh Kepuasan pada Kepercayaan	27
2.9.7 Pengaruh Kepuasan pada Loyalitas	27
2.9.8 Pengaruh Kepercayaan pada Loyalitas	28
2.10 Model Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Strategi Penelitian.....	30
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran	30
3.2.1 Efisiensi Pengiriman	31



3.2.2 Desain Situs Web.....	31
3.2.3 Perivasi Daring	32
3.2.4 Keamanan Daring	33
3.2.5 Kepuasan.....	34
3.2.6 Kepercayaan.....	35
3.2.7 Loyalitas.....	35
3.3 Desain Pengambilan Sampel	36
3.3.1 Populasi dan Sampel.....	36
3.3.2 Metode Pengambilan Sampel	37
3.3.3 Unit Penyampelan.....	37
3.3.4 Ukuran Sampel	38
3.3.5 Profil Responden.....	38
3.3.6 Lokasi Penelitian.....	39
3.4 Obyek Penelitian.....	40
3.5 Metode Pengumpulan Data	40
3.6 Instrumen Penelitian	41



3.7 Pengujian Instrumen	42
3.7.1 Uji Validitas	42
3.7.2 Uji Reliabilitas	43
3.8 Metode Analisis Data	44
3.8.1 Analisis Regresi Linier Sederhana	44
3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda	44
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	46
3.8.3.1 Uji Normalitas	46
3.8.3.2 Uji Multikolinieritas	47
3.9 <i>Goodness of Fit Model</i>	47
3.9.1 Uji T	47
3.9.2 Uji F	48
3.9.3 Koefisien Determinasi Berganda (R^2)	49
3.10 Pengujian Hipotesis	49
3.11 Hasil <i>Pre-Test</i>	49
3.11.1 Uji Validitas Sampel Kecil	50

3.11.2 Uji Reliabilitas Sampel Kecil	52
3.12 Metode Pengujian Hipotesis	53
BAB IV ANALISIS DATA	54
4.1 Analisis Deskriptif	54
4.1.1 Karakteristik Responden	54
4.1.1.1 Jenis Kelamin	54
4.1.1.2 Usia Responden	54
4.1.1.3 Pendidikan Terakhir	55
4.1.1.4 Pekerjaan Responden	56
4.1.1.5 Frekuensi Pembelian	56
4.1.1.6 Pendapatan Responden	57
4.1.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	58
4.1.2.1 Hasil Statistik Deskriptif Efisiensi Pengiriman	59
4.1.2.2 Hasil Statistik Deskriptif Desain Situs Web	59
4.1.2.3 Hasil Statistik Deskriptif Privasi Daring	60
4.1.2.4 Hasil Statistik Deskriptif Keamanan Daring	61



4.1.2.5 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan	63
4.1.2.6 Hasil Statistik Deskriptif Kepercayaan	64
4.1.2.7 Hasil Statistik Deskriptif Loyalitas	65
4.2 Hasil Uji Validitas	65
4.3 Hasil Uji Reliabilitas	68
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	69
4.4.1 Uji Normalitas.....	69
4.4.2 Uji Multikolinieritas	70
4.4.3 Analisis Ketetapan <i>Product Moment Person</i>	71
4.5 <i>Goodness of Fit Model</i>	73
4.5.1 Regresi Variabel Efisiensi Pengiriman dan Desain Situs Web pada Kepuasan	73
4.5.1.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	73
4.5.1.2 Uji F	74
4.5.1.3 Uji T	74
4.5.2 Regresi Variabel Desain Situs Web, Privasi Daring, Keamanan Daring dan Kepuasan pada Kepercayaan	75



4.5.2.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	75
4.5.2.2 Uji F	76
4.5.2.3 Uji T	76
4.5.3 Regresi Variabel Kepuasan dan Kepercayaan pada Loyalitas.....	77
4.5.3.1 Koefisien Determinasi (R^2).....	77
4.5.3.2 Uji F	78
4.5.3.3 Uji T	78
4.6 Pengujian Hipotesis	79
4.6.1 Pengujian Hipotesis Pengaruh Efisiensi Pengiriman pada Kepuasan.....	79
4.6.2 Pengujian Hipotesis Pengaruh Desain Situs Web pada Kepuasan.....	80
4.6.3 Pengujian Hipotesis Pengaruh Desain Situs Web pada Kepercayaan.....	80
4.6.4 Pengujian Hipotesis Pengaruh Privasi Daring pada Kepercayaan.....	81
4.6.5 Pengujian Hipotesis Pengaruh Keamanan Daring pada Kepercayaan.....	81



4.6.6 Pengujian Hipotesis Pengaruh Kepuasan pada Kepercayaan ..	82
4.6.7 Pengujian Hipotesis Pengaruh Kepuasan pada Loyalitas	82
4.6.8 Pengujian Hipotesis Pengaruh Kepercayaan pada Loyalitas ...	83
4.7 Bagan Riset.....	83
4.8 Pembahasan	84
BAB V KESIMPULAN	90
5.1 Kesimpulan	90
5.2 Keterbatasan	92
5.3 Implikasi	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Merek Populer Situs <i>E-commerce</i>	6
Tabel 1.2 Alasan Tidak Melakukan Pembelian Daring.....	7
Tabel 3.1 Item Pengukuran Efisiensi Pengiriman	31
Tabel 3.2 Item Pengukuran Desain Situs Web	32
Tabel 3.3 Item Pengukuran Keamanan Daring	33
Tabel 3.4 Item Pengukuran Privasi Daring	34
Tabel 3.5 Item Pengukuran Kepuasan	34
Tabel 3.6 Item Pengukuran Kepercayaan	35
Tabel 3.7 Item Pengukuran Loyalitas	36
Tabel 3.8 Profil Responden	38
Tabel 3.9 Hasil <i>Pre-Test</i> Uji KMO	50
Tabel 3.10 Hasil Uji <i>Rotated Component Matrix</i>	51
Tabel 3.11 Hasil <i>Pre-Test</i> Uji Reliabilitas.....	52
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4.2 Usia Responden	55



Tabel 4.3 Pendidikan Terakhir Responden.....	55
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden.....	56
Tabel 4.5 Frekuensi Pembelian Responden.....	57
Tabel 4.6 Pendapatan Responden	57
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Efisiensi Pengiriman.....	59
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif Desain Situs Web.....	60
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptif Privasi Daring	61
Tabel 4.10 Hasil Statistik Deskriptif Keamanan Daring.....	62
Tabel 4.11 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan	63
Tabel 4.12 Hasil Statistik Deskriptif Kepercayaan	64
Tabel 4.13 Hasil Statistik Deskriptif Loyalitas	65
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas	66
Tabel 4.15 Hasil Uji <i>Rotated Component Matrix</i>	67
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas	68
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas.....	69
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas.....	70



Tabel 4.19 Hasil Analisis Ketetapan <i>Product Moment Person</i>	72
Tabel 4.20 Nilai <i>R Square</i> Regresi Berganda I	73
Tabel 4.21 Hasil Uji F Regresi Berganda I	74
Tabel 4.22 Hasil Uji T Regresi Berganda I	75
Tabel 4.23 Hasil <i>R Square</i> Regresi Berganda II.....	75
Tabel 4.24 Hasil Uji F Regresi Berganda II.....	76
Tabel 4.25 Hasil T Regresi Berganda II.....	77
Tabel 4.26 Hasil Uji <i>R Square</i> Regresi Berganda III	77
Tabel 4.27 Hasil Uji F Regresi Berganda III.....	78
Tabel 4.28 Hasil Uji T Regresi Berganda III.....	79
Tabel 4.29 Hasil Pengujian Hipotesis.....	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Ulasan Kepercayaan Konsumen Lazada	10
Gambar 1.2 Ukasan Kepuasan Konsumen Lazada.....	11
Gambar 2.1 Model Penelitian	29
Gambar 3.1 Lokasi Penelitian	39



DAFTAR GRAFIK

Grafik 1.1 Pengguna Internet Indonesia	1
Grafik 1.2 Jenis Perangkat Akses Internet yang Dipakai	3
Grafik 1.3 Produk Yang Sering dibeli Melalui Daring	5



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	99
Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	106
Lampiran 3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	111
Lampiran 4. Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar	112
Lampiran 5 Uji Normalitas.....	117
Lampiran 6 Uji Multikolinearitas.	117
Lampiran 7. Uji Korelasi	118
Lampiran 8. Hasil Uji Regresi Berganda I.....	119
Lampiran 9. Hasil Uji Regresi Berganda II.....	120
Lampiran 10. Hasil Uji Regresi Berganda III.....	121