UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen Belanja Daring Di Lazada
RIZKI AMALIA K, Suci Paramitasari Syahlani, MM., Dr.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen Belanja Daring Di Lazada
RIZKI AMALIA K, Suci Paramitasari Syahlani, MM., Dr.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen Belanja Daring Di Lazada
RIZKI AMALIA K, Suci Paramitasari Syahlani, MM., Dr.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen Belanja Daring Di Lazada
RIZKI AMALIA K, Suci Paramitasari Syahlani, MM., Dr.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen Belanja Daring Di Lazada
RIZKI AMALIA K, Suci Paramitasari Syahlani, MM., Dr.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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 Sederhana43.....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 UjiMultikolinieritas 47

3.9 *Goodness of Fit Model* 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 *Pre-Test* 49

3.11.1 Uji Validitas Sampel Kecil 50

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen Belanja Daring Di Lazada
RIZKI AMALIA K, Suci Paramitasari Syahlani, MM., Dr.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen Belanja Daring Di Lazada
RIZKI AMALIA K, Suci Paramitasari Syahlani, MM., Dr.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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 *Product Moment Person*.....71

4.5 *Goodness of Fit Model* 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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen Belanja Daring Di Lazada
RIZKI AMALIA K, Suci Paramitasari Syahlani, MM., Dr.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen Belanja Daring Di Lazada
RIZKI AMALIA K, Suci Paramitasari Syahlani, MM., Dr.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen Belanja Daring Di Lazada
RIZKI AMALIA K, Suci Paramitasari Syahlani, MM., Dr.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Indeks Merek Populer Situs *E-commerce* 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 *Pre-Test* Uji KMO 50

Tabel 3.10 Hasil Uji *Rotated Component Matrix*.....51

Tabel 3.11 Hasil *Pre-Test* Uji Reliabilitas.....52

Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....54

Tabel 4.2 Usia Responden 55

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen Belanja Daring Di Lazada
RIZKI AMALIA K, Suci Paramitasari Syahlani, MM., Dr.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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 *Rotated Component Matrix*.....67

Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas.....68

Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas.....69

Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinieritas.....70

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen Belanja Daring Di Lazada
RIZKI AMALIA K, Suci Paramitasari Syahlani, MM., Dr.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

Tabel 4.19 Hasil Analisis Ketetapan *Product Moment Person* 72

Tabel 4.20 Nilai *R Square* 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 *R Square* 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 *R Square* 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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen Belanja Daring Di Lazada
RIZKI AMALIA K, Suci Paramitasari Syahlani, MM., Dr.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen Belanja Daring Di Lazada
RIZKI AMALIA K, Suci Paramitasari Syahlani, MM., Dr.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

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

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Kepuasan Dan Kepercayaan Pada Loyalitas Konsumen Belanja Daring Di Lazada
RIZKI AMALIA K, Suci Paramitasari Syahlani, MM., Dr.
Universitas Gadjah Mada, 2018 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian 99

Lampiran 2. Uji Validitas dan Reliabilitas *Pre-Test* 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