

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
INTISARI .....	x
ABSTRACT .....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	9
1.4 Tujuan Penelitian .....	10
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	11
1.6 Manfaat Penelitian .....	11
1.7 Sistematika Penulisan .....	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	14
2.1 Perdagangan Elektronik .....	14
2.2 Faktor Penerimaan Teknologi .....	15
2.3 Kualitas Pelayanan Situs Web .....	16
2.4 Kepuasan Elektronik .....	16
2.5 Kepercayaan Elektronik .....	18
2.6 Kesetiaan Elektronik .....	19
2.7 Kajian Riset Terdahulu .....	20
2.8 Perumusan Hipotesis .....	23
2.8.1 Pengaruh Faktor Penerimaan Teknologi pada Kepuasan Elektronik .....	23
2.8.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Situs Web pada Kepuasan Elektronik .....	24
2.8.3 Pengaruh Kepuasan Elektronik pada Kesetiaan Elektronik .....	25
2.8.4 Pengaruh Kepuasan Elektronik pada Kepercayaan Elektronik .....	25
2.8.5 Pengaruh Kepercayaan Elektronik Pada Kesetiaan Elektronik .....	26
2.9 Model Penelitian .....	27
BAB III METODA PENELITIAN .....	29
3.1 Strategi Penelitian .....	29
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran .....	29
3.2.1 Faktor Penerimaan Teknologi .....	29
3.2.2 Kualitas Pelayanan Situs Web .....	30
3.2.3 Kepuasan Elektronik .....	31
3.2.4 Kepercayaan Elektronik .....	32
3.2.5 Kesetiaan Elektronik .....	33
3.3 Desain Pengambilan Sampel .....	34
3.3.1 Populasi dan Sampel .....	34
3.3.2 Metoda Pengambilan Sampel .....	35
3.3.3 Unit Penyampelan .....	35

3.3.4 Ukuran Sampel.....	35
3.3.5 Lokasi Penelitian.....	36
3.4 Obyek Penelitian.....	36
3.5 Metoda Pengumpulan Data .....	36
3.6 Instrumen Penelitian .....	37
3.7 Pengujian Instrumen .....	37
3.7.1 Pre-Test Instrumen Penelitian.....	37
3.7.2 Pengujian Validitas .....	38
3.7.3 Pengujian Validitas dengan Sampel Kecil.....	38
3.7.4 Pengujian Reliabilitas.....	40
3.7.5 Pengujian Reliabilitas dengan Sampel Kecil .....	40
3.8 Analisis Data .....	41
3.8.1 Metoda Analisis Data .....	41
3.8.1.1 Uji Asumsi Model .....	42
3.8.1.2 Evaluasi Model.....	43
3.8.2 Prosedur Pengujian Hipotesis .....	44
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1. Pengujian Validitas pada Sampel Besar.....	45
4.2 Pengujian Reliabilitas dengan Sampel Besar .....	47
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	49
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	49
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan pada Pendidikan Terakhir.....	50
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	51
4.3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan pada Pendapatan Per Bulan .....	52
4.3.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Berbelanja.....	52
4.4 Analisis Deskriptif .....	53
4.5 Analisis <i>Struktural Equation Modelling</i> (SEM).....	55
4.5.1 Uji Normalitas.....	55
4.5.2 Evaluasi Outliers .....	56
4.5.3 Pengujian Goodness of Fit.....	57
4.5.4 Pengujian Hipotesis.....	59
Tabel 4.14 Uji Hipotesis .....	59
4.6 Diskusi dan Pembahasan.....	60
4.6.1 Pengaruh Faktor Penerimaan Teknologi pada Kepuasan Elektronik.....	60
4.6.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Situs Web pada Kepuasan Elektronik .....	61
4.6.3 Pengaruh Kepuasan Elektronik pada Kesetiaan Elektronik .....	62
4.6.4 Pengaruh Kepuasan Elektronik pada Kepercayaan Elektronik .....	64
4.6.5 Pengaruh Kepercayaan Elektronik pada Kesetiaan Elektronik .....	65
4.6.6 Pembahasan Hasil Analisis Jalur Terintegrasi.....	65
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>68</b>
5.1 Simpulan.....	68
5.2 Implikasi.....	69
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	70
5.4 Saran.....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>76</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Pengunjung Perdagangan Elektronik .....	3
Tabel 2.1 Daftar Kajian Riset Terdahulu .....	20
Tabel 3.1. Indikator dan Pengukuran Item Faktor Penerimaan Teknologi.....	30
Tabel 3.2 Indikator dan Pengukuran Item Kualitas Pelayanan Situs Web .....	31
Tabel 3.3 Indikator dan Pengukuran Item Kepuasan Elektronik .....	32
Tabel 3.4 Indikator dan Pengukuran Item Kepercayaan Elektronik .....	33
Tabel 3.5 Indikator dan Pengukuran Item Kesetiaan Elektronik .....	34
Tabel 3.6 KMO dan <i>Bartlett's Test</i> Sampel Kecil .....	38
Tabel 3.7 <i>Rotated Component Matrix</i> Sampel Kecil .....	39
Tabel 3.8 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Sampel Kecil.....	41
Tabel 3.9 Kriteria <i>Goodness of Fit</i> dalam <i>Structural Equation Model</i> (SEM) ...	43
Tabel 4.1 KMO dan <i>Bartlett's Test</i> Sampel Besar .....	45
Tabel 4.2 <i>Rotated Component Matrix</i> Sampel Besar.....	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Sampel Besar .....	48
Tabel 4.4 Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.5 Usia.....	50
Tabel 4.6 Tingkat Pendidikan Terakhir .....	50
Tabel 4.7 Status Pekerjaan .....	51
Tabel 4.8 Pendapatan per bulan .....	52
Tabel 4.9 Frekuensi Berbelanja.....	53
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif.....	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4.12 Sebagian Hasil Evaluasi <i>Outliers</i> Paling Besar .....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Goodness Of Fit</i> .....	58
Tabel 4.14 Uji Hipotesis .....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Penyedia Perdagangan Elektronik di Indonesia .....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	28
Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur .....	58



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner .....	76
Lampiran 2 Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil .....	80
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar .....	85
Lampiran 4 Analisis Deskriptif Karakteristik Responden .....	89
Lampiran 5 Analisis Deskriptif Statistik Responden.....	91
Lampiran 6 Hasil Analisis AMOS.....	93