

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRACT	2
BAB I PENDAHULUAN	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Lingkup Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	14
2.1 Kesetiaan Konsumen	14
2.2 Tata Layanan Lingkungan Daring (<i>E-Servicescape</i>)	15
2.3 Nilai Belanja Daring yang Dipersepsikan (<i>Perceived e-shopping value</i>) ...	18
2.4 Kajian Penelitian Terdahulu.....	19
2.5 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.5.1 Pengaruh Daya Tarik Estetika pada Nilai Belanja Daring yang Dipersepsikan	23
2.5.2 Pengaruh Tata Letak & Fungsionalitas pada Nilai Belanja Daring yang Dipersepsikan	24
2.5.3 Pengaruh Keamanan Finansial pada Nilai Belanja Daring yang Dipersepsikan	26
2.5.4 Pengaruh Nilai Belanja Daring yang Dipersepsikan pada Kesetiaan Kesikapan dan Keperilakuan	27
2.6 Model Penelitian.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Strategi Penelitian.....	30

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran	30
3.2.1 Daya Tarik Estetika	30
3.2.2 Tata Letak dan Fungsionalitas	31
3.2.3 Keamanan Finansial	31
3.2.4 Nilai Belanja Daring yang Dipersepsikan	32
3.2.5 Kesetiaan Kesikapan	32
3.2.6 Kesetiaan Keperilakuan	33
3.3 Desain Pengambilan Sampel.....	33
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel	33
3.3.2 Populasi dan Unit Sampel.....	34
3.3.3 Ukuran Sampel.....	35
3.3.4 Lokasi Penelitian	35
3.4 Objek Penelitian	35
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	36
3.7 Pengujian Instrumen	37
3.7.1 Uji Validitas	37
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	38
3.8 Metode Analisis Data	39
3.8.1 Uji Multikolinearitas	39
3.8.2 Uji Hipotesis	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	42
4.1.1 Uji Validitas.....	42
4.1.2 Uji Reliabilitas	44
4.2 Karakteristik Responden.....	45
4.3 Statistik Deskriptif.....	48
4.4 Uji Multikolinearitas.....	50
4.5 Pengujian Hipotesis	51
4.5.1 Analisis Regresi terhadap Nilai Belanja Daring yang Dipersepsikan	52
4.5.2 Analisis Regresi terhadap Kesetiaan Kesikapan.....	53
4.5.3 Analisis Regresi terhadap Kesetiaan Keperilakuan	54
4.6 Pembahasan.....	56
4.6.1 Hipotesis 1 (H1) daya tarik estetika berpengaruh positif pada nilai belanja daring yang dipersepsikan	56

4.6.2 Hipotesis 2 (H2) tata letak dan fungsionalitas berpengaruh positif pada nilai belanja daring yang diperspesikan.....	57
4.6.3 Hipotesis 3 (H3) Keamanan finansial berpengaruh positif pada nilai belanja daring yang dipersepsikan.....	57
4.6.4 Hipotesis 4 (H4) Nilai belanja daring yang dipersepsikan berpengaruh positif pada kesetiaan kesikapan	58
4.6.5 Hipotesis 5 (H5) Nilai belanja daring yang dipersepsikan berpengaruh positif pada kesetiaan berperilaku.....	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Simpulan	61
5.2 Implikasi Manajerial.....	62
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	64
5.4 Saran untuk Penelitian Mendatang.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Koneksi Internet	4
Tabel 1.2 Perusahaan <i>Unicorn</i> Indonesia.....	5
Tabel 1.3 Aplikasi pembelian tiket daring Indonesia 2019.....	5
Tabel 2.1 Tahap kesetiaan konsumen	15
Tabel 2.2 Penelitian terdahulu	19
Tabel 3.1 Pengukuran Variabel Daya Tarik Estetika	31
Tabel 3.2 Pengukuran Variabel Tata Letak & Fungsionalitas	31
Tabel 3.3 Pengukuran Variabel Keamanan Finansial.....	32
Tabel 3.4 Pengukuran Variabel Nilai Belanja Daring yang Dipersepsikan.....	32
Tabel 3.5 Pengukuran Variabel Kesetiaan kesikap.....	33
Tabel 3.6 Pengukuran Variabel Kesetiaan keperilakuan	33
Tabel 3.7 Tiga Jenis Validitas	37
Tabel 3.8 Kategori Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	39
Tabel 4.1 Hasil KMO dan <i>Barlett's Test</i>	42
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas: <i>Rotated Component Matrix</i>	43
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden.....	46
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas I.....	51
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas II.....	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas III.....	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Hipotesis	52
Tabel 4.9.1 Hasil Uji Hipotesis 1-3	52
Tabel 4.9.2 Hasil Uji Hipotesis 4	54
Tabel 4.9.3 Hasil Uji Hipotesis 5	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian.....	29
Gambar 4.1 Hasil Penelitian.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas.....	78
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas	79
Lampiran 4 Hasil Statistik Deskriptif	83
Lampiran 5 Hasil Uji Multikolinearitas	84
Lampiran 6 Hasil Uji Korelasi	85
Lampiran 7 Hasil Uji Regresi.....	86