

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGAJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT KETERANGAN UNGGAH MANDIRI.....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB I. LATAR BELAKANG.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Batasan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
2.1. <i>E-Commerce</i> (Perdagangan Elektronik).....	14
2.2. <i>Retail</i> .....	15
2.3. <i>Hypermarket</i> .....	16
2.4. <i>Desain UI dan UX</i> .....	17
2.5. <i>eServQual</i> .....	18
2.6. <i>Perilaku Keputusan Pembelian</i> .....	20
2.7. <i>Perceived Risk</i> .....	23
2.8. <i>PLS-SEM</i> .....	24
<b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>	<b>28</b>
3.1. <i>Objek dan Waktu Penelitian</i> .....	28
3.2. <i>Populasi dan Sampel Penelitian</i> .....	29
3.3. <i>Identifikasi Masalah dan Penetapan Tujuan Penelitian</i> .....	30
3.4. <i>Data-data yang Dibutuhkan</i> .....	31
3.5. <i>Metode Pengumpulan Data</i> .....	32
3.6. <i>Identifikasi Variabel, Indikator, dan Data yang Dibutuhkan</i> .....	35
3.7. <i>Konseptualisasi Model</i> .....	48

3.8. Pengolahan dan Analisis Data.....	49
3.8.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	49
3.8.2. Konstruksi Diagram Jalur .....	51
3.8.3. Penentuan Hipotesis .....	56
3.8.5. Merancang dan Mengevaluasi <i>Inner Model</i> .....	59
3.8.6. Analisis Jalur .....	63
3.7. Diagram Alir Penelitian.....	64
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
4.1. Profil Perusahaan.....	66
4.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian .....	67
4.2.1. Uji Validitas.....	67
4.2.2. Uji Reliabilitas .....	69
4.3. Karakteristik Responden.....	71
4.3.1. Jenis Kelamin .....	72
4.3.2. Usia Responden.....	72
4.3.3. Pekerjaan Responden .....	73
4.3.4. Frekuensi Berbelanja dengan Aplikasi Ritel Online .....	75
4.3.5. Pengeluaran Responden untuk Berbelanja Kebutuhan Sehari-hari Menggunakan Aplikasi Ritel Online.....	76
4.4. Uji Asumsi Klasik .....	80
4.4.1. Uji Normalitas.....	81
4.4.2. Uji Multikolinearitas .....	83
4.5. Analisis Statistik Inferensial .....	84
4.5.1. Evaluasi <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran) .....	84
4.5.2. Evaluasi <i>Inner Model</i> (Model Struktural) .....	89
4.5.3. Analisis Jalur .....	97
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>101</b>
5.1. Kesimpulan .....	101
5.2. Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>110</b>