

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
INTISARI	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	8
2.1 Kesuksesan Sistem Informasi.....	8
2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi.....	8
2.3 Teori Tindakan Beralasan (<i>Theory of Reasoned Action</i>).....	11
2.4 Intensi Loyalitas (<i>Loyalty Intention</i>).....	13
2.5 Pengembangan Hipotesis	14
2.5.1 <i>System Quality</i>	14
2.5.2 <i>Information Quality</i>	15
2.5.3 <i>Service Quality</i>	16
2.5.4 <i>User Satisfaction</i>	16
2.6 Model Penelitian.....	17

BAB III METODE PENELITIAN.....	18
3.1 Profil Tokopedia.....	18
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	19
3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	21
3.4 Variabel Penelitian.....	22
3.5 Teknik Pengukuran Variabel Penelitian	22
3.6.1 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	23
3.6.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	23
3.6.3 Kualitas Layanan(<i>Service Quality</i>)	23
3.6.4 Kepuasan Pemakai (<i>User Satisfaction</i>)	23
3.6.5 Intensi Loyalitas (<i>Loyalty Intention</i>)	24
3.6 Pengujian Instrumen	26
3.6.1 Uji Validitas	26
3.6.2 Uji Reliabilitas	27
3.7 Metode Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Deskripsi Responden	31
4.2 Analisis Data	32
4.2.1 Analisis Outer Model	32
4.2.2 Analisis <i>Inner Model</i>	37
4.2.3 Pengujian Hipotesis	41
4.3 Pembahasan	45
4.3.1 <i>System Quality</i>	45
4.3.2 <i>Information Quality</i>	46
4.3.3 <i>Service Quality</i>	47
4.3.4 <i>User Satisfaction</i>	48
BAB V KESIMPULAN	50
5.1 Simpulan	50
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	51
5.3 Saran	52
DAFTAR PUSTAKA.....	54
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

3.1. Variabel dan instrumen penelitian	24
4.1 Karakteristik reponden	31
4.2 Nilai <i>loading factor</i>	33
4.3 Nilai average variance extracted (AVE)	34
4.4 Hasil uji validitas diskriminan (<i>cross loadings</i>)	35
4.5 Hasil uji Fornell-Larcker Criterion	36
4.6 Hasil uji <i>cronbach's alpha</i>	36
4.7 Hasil uji composite reliability.....	37
4.8 Hasil uji hipotesis (pembeli).....	41
4.9 Hasil uji hipotesis (penjual).....	41

DAFTAR GAMBAR

2.1.	Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (1992)	9
2.2.	Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang diperbarui (2003)	11
2.3.	Model Teori Tindakan Beralasan (<i>Theory of Reasoned Action</i>)	12
2.4.	Model penelitian	17
4.1	Model penelitian dalam SmartPLS 3.0	32
4.2	Hasil pengujian model struktural untuk subsampel pembeli	39
4.3	Hasil pengujian model struktural untuk subsampel penjual	40

DAFTAR LAMPIRAN

- 1 Kuesioner Penelitian
- 2 Data Kuesioner
- 3 Hasil Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)
- 4 Hasil Evaluasi *Inner Model* (Model Struktural)
- 5 Hasil Pengujian Hipotesis