

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi	iii
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel	viii
Intisari.....	ix
<i>Abstract</i>	x
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Pertanyaan Riset.....	6
1.4 Tujuan Riset.....	6
1.5 Lingkup Riset	6
1.5.1 Model Riset	6
1.5.2 Obyek Riset	7
1.5.3 Lokasi Riset.....	7
1.5.4 Waktu Riset.....	7
1.6 Kontribusi Riset	7
BAB II Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis	8
2.1 Niat Pembelian (<i>Purchase Intention</i>).....	8
2.2 Kepuasan Pelanggan Daring(<i>Customer E-Satisfaction</i>)	9
2.3 <i>Website Design</i> (Desain Situs)	10
2.4 Kehandalan (<i>Reliability</i>)	11
2.5 Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	11
2.6 Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	11
2.7 Personalisasi (<i>Personalization</i>).....	12
2.8 Hubungan Desain Situs dengan Kepuasan Pelanggan Daring.....	12
2.9 Hubungan Desain Situs dengan Niat Pembelian.....	13



2.10	Hubungan Kehandalan dengan Kepuasan Pelanggan Daring	14
2.11	Hubungan Kejandalan dengan Niat Pembelian	14
2.12	Hubungan Ketanggapan dengan Kepuasan Pelanggan Daring	15
2.13	Hubungan Ketanggapan dengan Niat Pembelian	15
2.14	Hubungan Kepercayaan dengan Kepuasan Pelanggan Daring	16
2.15	Hubungan Kepercayaan dengan Niat Pembelian.....	16
2.16	Hubungan Personalisasi dengan Kepuasan Pelanggan Daring	17
2.17	Hubungan Personalisasi dengan Niat Pembelian.....	17
2.18	Hubungan Kepuasan Pelanggan Daring dengan Niat Pembelian	18
2.19	Model Penelitian	18
BAB III	Metode Penelitian	20
3.1	Strategi Riset	20
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran	20
3.2.1	Desain situs <i>web</i> (<i>Website Design</i>)	21
3.2.2	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	21
3.2.3	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	22
3.2.4	Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	23
3.2.5	Personalisasi (<i>Personalization</i>).....	23
3.2.6	Kepuasan Pelanggan	24
3.2.7	Niat Pembelian (<i>Purchase Intention</i>).....	25
3.3	Desain Pengambilan Sampel.....	25
3.3.1	Metode Pengambilan Sampel	25
3.3.2	Unit Sampel	25
3.3.3	Ukuran Sampel	26
3.3.4	Lokasi Riset	26
3.4	Profil Keresponden	27
3.5	Obyek Riset	29
3.6	Metode Pengumpulan Data	32
3.7	Instrumen Riset	33
3.8	Hasil Pengujian Instrumen	34



3.8.1 Metode dan Hasil Pengujian Validitas	34
3.8.2 Metode dan Hasil Pengujian Reliabilitas.....	38
3.9 Analisis Data	39
3.9.1 Metode Analisis Data	39
3.9.1.1 Regresi	39
3.9.2 Uji Asumsi Klasik	40
3.9.3 Pengembangan Formulasi Dasar	41
3.9.3.1 Pengembangan Formulasi Analisis Regresi Berganda (<i>Multiple Linier Regresion</i>)	41
3.9.4 <i>Goodness of Fit Test</i>	42
3.9.4.1 Uji T	42
3.9.4.2 Uji F.....	43
3.9.4.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	43
3.9.5 Tingkat Signifikansi	43
3.9.6 Metode Pengujian Hipotesis	43
BAB IV Analisis dan Pembahasan	44
4.1 Uji Asumsi Klasik	44
4.1.1 Uji Normalisasi	44
4.1.2 Uji Multikolinieritas	45
4.2 Statistik Deskriptif	46
4.3 <i>Goodness of Fit Model</i>	48
4.3.1 <i>Goodness of Fit Model</i> Regresi Pertama	48
4.3.1.1 Uji T.....	48
4.3.1.2 Uji F.....	49
4.3.1.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	50
4.3.2 <i>Goodness of Fit Model</i> Regresi Kedua	51
4.3.2.1 Uji T.....	51
4.3.2.2 Uji F.....	53
4.3.2.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.3.3 <i>Goodness of Fit Model</i> Regresi Ketiga	54
4.3.3.1 Uji Statistik T	54
4.3.3.2 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
4.4 Hasil Pengujian Hipotesis.....	56
4.4.1 Hipotesis Pertama	56



4.4.2 Hipotesis Kedua	57
4.4.3 Hipotesis Ketiga	58
4.4.4 Hipotesis Keempat	59
4.4.5 Hipotesis Kelima	61
4.4.6 Hipotesis Keenam.....	62
4.5 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	62
BAB V Kesimpulan dan Saran	65
5.1 Kesimpulan	65
5.2 Implikasi Manajerial	68
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	69
5.4 Arah Penelitian Mendatang	69
Daftar Pustaka.....	70
Lampiran	78



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Pengaruh Kualitas Layanan Daring pada Kepuasan Pelanggan Daring dan Niat Pembelian
MUHAMAD FAIZAL R, Dr. Sahid Susilo Nugroho, M.Sc.
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	19
Gambar 3.1 Peta Indonesia	27
Gambar 3.2 Logo Lazada	31
Gambar 3.3 Logo Tokopedia	31
Gambar 3.4 Logo Elevenia	31
Gambar 3.5 Logo BliBli	32
Gambar 3.6 Logo Mataharimall	32
Gambar 4.1 Hasil Penelitian Uji Hipotesis	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Identitas Responden	27
Tabel 3.2 KMO and Bartlett's Test	35
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	37
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	39
Tabel 4.1 Uji Normalitas	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	45
Tabel 4.3 Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4.4 Hasil Deskriptif Statistik	46
Tabel 4.5 Tabel Korelasi.....	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Statistik t Model regresi 1	48
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik F Model regresi 1	50
Tabel 4.8 Hasil Uji Statistik determinasi (R^2) Model regresi 1	51
Tabel 4.9 Hasil Uji Statistik t Model regresi 2.....	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Statistik F Model regresi 2	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik determinasi (R^2) Model regresi 2.....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Statistik t Model regresi 3	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik Determinasi (R^2) Model regresi 3.....	55
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Hipotesis	63