



Daftar Isi

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan Dewan Penguji.....	ii
Halaman Pengesahan Dosen Pembimbing.....	iii
Pernyataan Keaslian Karya Tulis.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xi
Daftar Gambar.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Intisari.....	xiv
<i>Abstract</i>	xv
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Pertanyaan penelitian.....	14
1.4 Tujuan Penelitian.....	15
1.5 Lingkup Penelitian.....	16
1.5.1 Model Penelitian.....	16
1.5.2 Objek Penelitian.....	16
1.6 Manfaat Penelitian.....	17
1.7 Sistematika Penulisan.....	18
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Konsep Jual-Beli Daring.....	20
2.2 Konsep Kepuasan Pengguna.....	22
2.3 Konsep Kualitas E-layanan.....	26
2.3.1 Konsep Desain Laman.....	27
2.3.2 Konsep Keandalan.....	31
2.3.3 Konsep Ketanggapan.....	32
2.3.4 Konsep Kepercayaan.....	32
2.3.5 Konsep Personalisasi.....	33
2.4 Hipotesis.....	33
2.4.1 Pengaruh Desain Laman Terhadap Kepuasan Pengguna.....	33
2.4.2 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	34
2.4.3 Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	35
2.4.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	35
2.4.5 Pengaruh Personalisasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	36
2.5 Model Penelitian.....	37
BAB III. METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Strategi penelitian.....	38
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	39
3.2.1 Kepuasan Pengguna.....	39
3.2.2 Desain Laman.....	39



3.2.3 Keandalan	40
3.2.4 Ketanggapan	41
3.2.5 Kepercayaan	42
3.2.6 Personalisasi	42
3.3 Desain Pengambilan Sampel	43
3.3.1 Populasi dan Sampel	43
3.3.2 Metode Pengambilan Dan Sampel	44
3.3.3 Pengumpulan Data	45
3.4 Instrumen Penelitian.....	46
3.4.1 Kuesioner.....	46
3.4.2 Pengujian Pendahuluan (<i>Pre-Test</i>).....	46
3.4.3 Uji Validitas	47
3.4.4 Uji Reliabilitas.....	47
3.5 Analisis Data	48
3.5.1 Karakteristik Responden	48
3.5.2 Statistik Deskriptif.....	48
3.5.3 Analisis Regresi.....	49
3.6 Pengujian Pendahuluan (<i>Pre-Test</i>).....	50
3.6.1 Pengujian Pendahuluan (<i>Pre-test</i>) Uji Validitas	50
3.6.2 Pengujian Pendahuluan (<i>Pre-test</i>) Uji Reliabilitas.....	51
3.6.3 Hasil Pengujian Pendahuluan (<i>Pre-test</i>).....	52
3.7 Analisis Statistik Deskriptif.....	52
3.8 Uji Kesesuaian Model (<i>Goodness of Fit</i>).....	52
3.8.1 Uji Determinasi R^2	52
3.8.2 Uji F.....	53
3.8.3 Uji T	53
BAB IV. ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Karakteristik Responden	54
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	55
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan pengeluaran bulanan untuk Jual-Beli Daring	56
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal.....	57
4.2 Uji Instrumen.....	57
4.2.1 Uji Validitas	58
4.2.2 Uji Reliabilitas.....	59
4.3 Statistik Deskriptif.....	60
4.3.1 Statistik Deskriptif OLX	61
4.3.2 Statistik Deskriptif Tokopedia.....	62
4.4 Hasil Uji Analisa Data.....	64
4.4.1 Uji Determinasi	64
4.4.2 Uji F.....	64
4.4.3 Uji T	65
4.5 Hasil Uji Hipotesis	65



4.5.1 Analisa Regresi Linier Berganda.....	66
4.5.2 Uji Kesesuaian Model	66
4.5.3 Pengaruh Desain Laman Terhadap Kepuasan Pengguna	67
4.5.4 Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan Pengguna	67
4.5.5 Pengaruh Ketanggapan Terhadap Kepuasan Pengguna	68
4.5.6 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna	68
4.5.7 Pengaruh Personalisasi Terhadap Kepuasan Pengguna	69
4.6 Pembahasan	70
4.6.1 Pengaruh Desain Laman Terhadap kepuasan Pelanggan	70
4.6.2 Pengaruh Keandalan Terhadap kepuasan Pelanggan	71
4.6.3 Pengaruh Ketanggapan Terhadap kepuasan Pelanggan	72
4.6.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap kepuasan Pelanggan	72
4.6.5 Pengaruh Personalisasi Terhadap kepuasan Pelanggan	73
4.7 Komparasi OLX dengan Tokopedia.....	74
4.7.1 Komparasi Berdasarkan Hasil Uji Statistik.....	75
4.7.2 Komparasi Berdasarkan Usia Responden	76
4.7.3 Komparasi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	77
4.7.4 Komparasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	78
4.7.5 Komparasi Berdasarkan Pengeluaran Belanja Daring per Bulan Responden	78
4.7.6 Komparasi Berdasarkan Tempat tinggal Responden	79
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 Kesimpulan.....	81
5.2 Saran dan Implikasi	82
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran Penelitian Selanjutnya	83
Daftar Pustaka	84
Lampiran	89



Daftar Tabel

1.1	Tabel Persentase 11 laman yang paling familiar digunakan pada tahun 2016.....	10
3.1	Tabel hasil Pengujian Pendahuluan KMO dan Uji Bartlett's	50
3.2	Tabel Hasil Pengujian Pendahuluan <i>Rotated Component Matrix</i>	51
3.3	Hasil Pengujian Pendahuluan Reliabilitas.....	51
4.1	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.2	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.3	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
4.4	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Bulanan Untuk Belanja Daring.....	57
4.5	Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	57
4.6	Tabel Hasil KMO dan Tes Bartlett.....	58
4.7	Tabel Hasil Uji Validitas: <i>Rotated Component Matrix</i>	59
4.8	Tabel Hasil Uji Reliabilitas	60
4.9	Tabel Statistik Deskriptif OLX	62
4.10	Tabel Statistik Deskriptif Tokopedia	63
4.11	Tabel Hasil Analisa Regresi Linier Berganda.....	66
4.12	Tabel Rangkuman Hasil Uji Hipotesis	69
4.13	Tabel Komparasi Berdasarkan Statistik Deskriptif	74
4.14	Tabel Komparasi Berdasarkan Statistik Deskriptif	75
4.15	Tabel Komparasi Berdasarkan Usia Responden	76
4.16	Tabel Komparasi Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	77
4.17	Tabel Komparasi Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden.....	78
4.18	Tabel Komparasi Berdasarkan Pengeluaran Belanja Daring per Bulan Responden	79
4.19	Tabel Komparasi Berdasarkan Tempat tinggal Responden	80



Daftar Gambar

1.1	Jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 1998 – 2016.....	2
1.2	Alasan penggunaan internet oleh masyarakat Indonesia tahun 2014.....	4
1.3	11 laman yang paling familiar digunakan pada tahun 2016.....	9
1.4	Kunjungan halaman baru per pengguna Tokobagus	11
1.5	Jumlah pencarian dari mesin pencari Tokobagus.....	11
1.6	Kunjungan singkat Kaskus lebih tinggi daripada Tokobagus	12
2.1	Model Penelitian Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Toko Daring OLX	37



Daftar Lampiran

1. Kuesioner Penelitian
2. Hasil Pengujian Pendahuluan
3. Hasil Uji Instrumen