

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Lingkup Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1 Niat Beli.....	10
2.2 Kepuasan Konsumen.....	10
2.3 Kualitas Pelayanan secara Keseluruhan.....	11
2.4 Kualitas Pelayanan Elektronik.....	12
2.5 Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Elektronik dengan Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan dan Kepuasan Konsumen.....	12
2.5.1 Desain Situs terhadap Kualitas Pelayanan secara Keseluruhan.....	12



3.5	Desain Pengambilan Sampel	31
3.3.1	Metode Pengambilan Sampel.....	31
3.3.2	Populasi dan Unit Sampel.....	32
3.3.3	Ukuran Sampel.....	32
3.3.4	Lokasi Penelitian.....	33
3.4	Profil Responden.....	34
3.5	Obyek Penelitian.....	36
3.5.1	Tokopedia.....	36
3.5.2	Lazada Indonesia.....	37
3.5.3	Elevenia.....	39
3.5.4	MatahariMall.com.....	40
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	41
3.7	Instrumen Penelitian.....	42
3.8	Penguji Instrumen.....	42
3.8.1	Uji Kesahihan (Validitas) Alat Ukur.....	42
3.8.2	Uji Keandalan (Reabilitas) Alat Ukur.....	43
3.8.3	Hasil Uji Instrumen	43
3.8.3.1	Hasil Uji Validitas Data Utama.....	44
3.8.3.2	Hasil Uji Reabilitas Data Utama.....	47
3.9	Metode Analisis Data.....	47
3.9.1	Uji Asumsi Klasik.....	48
3.9.1.1	Uji Normalitas Data.....	48
3.9.1.2	Uji Multikolinieritas.....	48
3.9.1.3	Uji Autokorelasi.....	49
3.9.4	Analisis Regresi.....	49

BAB IV ANALISIS DATA

4.1	Kualitas Data Penelitian.....	50
4.1.1	Uji Normalitas.....	50
4.1.2	Uji Multikolinearitas.....	51
4.2.2	Statistik Deskriptif.....	53
4.2	Uji Ketepatan Model.....	55



	Kualitas Pelayanan secara Keseluruhan.....	56
	4.2.1.1 Koefisien Determinasi.....	56
	4.2.1.2 Uji F.....	57
	4.2.1.3 Uji T.....	57
4.2.2	Regresi Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Konsumen.....	59
	4.2.2.1 Koefisien Determinasi.....	59
	4.2.2.2 Uji F.....	60
	4.2.2.3 Uji T.....	61
4.2.3	Regresi Kepuasan Konsumen dan Kualitas Pelayanan secara Keseluruhan terhadap Niat Beli	61
	4.2.3.1 Koefisien Determinasi.....	61
	4.2.3.2 Uji F.....	62
	4.2.3.3 Uji T.....	63
4.3	Pengujian Hipotesis.....	64
	4.3.1 Hipotesis H1a.....	65
	4.3.2 Hipotesis H2a.....	66
	4.3.3 Hipotesis H3a.....	66
	4.3.4 Hipotesis H4a.....	67
	4.3.5 Hipotesis H5a.....	67
	4.3.6 Hipotesis H1b.....	69
	4.3.7 Hipotesis H2b.....	69
	4.3.8 Hipotesis H3b.....	70
	4.3.9 Hipotesis H4b.....	70
	4.3.10 Hipotesis H5b.....	71
	4.3.11 Hipotesis H6.....	72
	4.3.12 Hipotesis H7.....	73
	4.3.13 Hipotesis H8.....	74
4.4	Ringkasan Pengujian Hipotesis dan Bagan Penelitian.....	74



BAB V KESIMPULAN

5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Implikasi Manajerial.....	84
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	85
5.4	Arahan Penelitian Mendatang.....	86
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN.....		91