UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH KEPUASAN DARING DAN KEPERCAYAAN DARING PADA KESETIAAN DARING
ANA MARATU AL SHOLIH, Dr. Sahid Susilo Nugroho M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS iii
KATA PENGANTAR iv
DAFTAR ISI vi
DAFTAR TABEL ix
DAFTAR GAMBAR x
DAFTAR LAMPIRAN xi
INTISARI xii
ABSTRACT xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 5
1.3 Pertanyaan Penelitian 6
1.4 Tujuan Penelitian 7
1.5 Lingkup Penelitian 7

BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS 9
2.1 Pengalaman Daring (Efisiensi Pengiriman dan Desain Situs) 9
2.2 Perhatian Daring (Privasi dan Keamanan Daring) 9
2.3 Kepuasan Daring (e-satifaction) 10
2.4 Kepercayaan Daring 11
2.5 Kesetiaan Daring 12
2.6 Pengaruh Efisiensi Pengiriman pada Kepuasan Daring 13
2.7 Pengaruh Desain Situs pada Kepuasan Daring 13
2.8 Pengaruh Desain Situs pada Kepercayaan Daring 14
2.9 Pengaruh Keamanan Daring pada Kepercayaan Daring 15
2.10 Pengaruh Privasi Daring pada Kepercayaan Daring 15

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH KEPUASAN DARING DAN KEPERCAYAAN DARING PADA KESETIAAN DARING
ANA MARATU AL SHOLIH, Dr. Sahid Susilo Nugroho M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

2.11 Pengaruh Kepuasan Daring pada Kepercayaan Daring 16
2.12 Pengaruh Kepuasan Daring pada Kesetiaan daring 17
2.13 Pengaruh Kepercayaan Daring pada Kesetiaan daring 18
2.14 Model Penelitian 18

BAB III METODE PENELITIAN 20
3.1 Strategi Penelitian 20
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran 20
3.3 Metode Pengambilan Sampel 25
3.3.1 Unit Sampel 25
3.3.2 Ukuran Sampel 26
3.3.3 Lokasi Riset 26
3.4 Profil Responden 27
3.4.1 Jenis Kelamin Responden 28
3.4.2 Usia Responden 28
3.4.3 Pekerjaan Responden 29
3.5 Objek Penelitian 30
3.5.1 Web Mall 31
3.6 Metode Pengumpulan Data 35
3.7 Instrumen Riset 36
3.8 Uji Instrumen Riset 37
3.8.1 Uji Validitas Isi 38
3.8.2 Uji Validitas Konstruk 38
3.8.3 Uji Reliabilitas 39
3.8.4 Pre-test (Uji Coba Instrumen) 39
3.9 Analisis Data 45
3.9.1 Regresi Linier Berganda 45
3.9.2 Uji Asumsi Klasik 46

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH KEPUASAN DARING DAN KEPERCAYAAN DARING PADA KESETIAAN DARING
ANA MARATU AL SHOLIH, Dr. Sahid Susilo Nugroho M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

BAB IV ANALISIS DATA 47
4.1 Statistik Deskriptif 48
4.2 Uji Asumsi Klasik 51
4.2.1 Uji Normalitas 51
4.2.2 Uji Multikolinearitas 52
4.3 Uji Ketepatan Model 54
4.4 Pengujian Hipotesis 61
4.4.1 Hipotesis Pertama 61
4.4.2 Hipotesis Kedua 62
4.4.3 Hipotesis Ketiga 63
4.4.4 Hipotesis Keempat 63
4.4.5 Hipotesis Kelima 64
4.4.6 Hipotesis Keenam 64
4.4.7 Hipotesis Ketujuh 65
4.4.8 Hipotesis Kedelapan 65
4.5 Bagan Riset dan Tabel Hasil Pengujian Hipotesis 66

BAB V KESIMPULAN 69
5.1 Kesimpulan 69
5.2 Implikasi Manajerial 73
5.3 Keterbatasan Penelitian 74
5.4 Arahan Riset Mendatang 75

DAFTAR PUSTAKA 76
LAMPIRAN 81

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH KEPUASAN DARING DAN KEPERCAYAAN DARING PADA KESETIAAN DARING
ANA MARATU AL SHOLIH, Dr. Sahid Susilo Nugroho M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Kelamin Responden 28
Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Pretest Berdasarkan KMO dan Bartlett's 41
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas berdasarkan *Rotated Component Matrix*[a] 42
Tabel 3. 4 Hasil Uji Reliabilitas berdasarkan Nilai *Cronbach Alpha* 44
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif 49
Tabel 4. 2 Hasil Uji Normalitas 52
Tabel 4. 3 Hasil Uji Multikolinearitas 53
Tabel 4. 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi Efisiensi Pengiriman, Desain Situs terhadap Kepuasan Daring 54
Tabel 4. 5 Hasil Uji F Efisiensi Pengiriman, Desain Situs terhadap Kepuasan Daring 55
Tabel 4. 6 Hasil Uji T Efisiensi Pengiriman, Desain Situs terhadap Kepuasan Daring 56
Tabel 4. 7 Hasil Koefisien Determinasi Desain Situs, Keamanan Daring, Privasi Daring, Kepuasan Daring terhadap Kepercayaan Daring 57
Tabel 4. 8 Hasil Uji F Desain Situs, Keamanan Daring, Privasi Daring, Kepuasan Daring terhadap Kepercayaan Daring 58
Tabel 4. 9 Hasil Uji T Desain Situs, Keamanan Daring, Privasi Daring, Kepuasan Daring terhadap Kepercayaan Daring 58
Tabel 4. 10 Hasil Koefisien Determinasi Kepuasan Daring dan Kepercayaan Daring terhadap Kesetiaan Daring. 59
Tabel 4. 11 Hasil Uji F Kepuasan Daring dan Kepercayaan Daring terhadap Kesetiaan Daring. 60
Tabel 4. 12 Hasil Uji T Kepuasan Daring dan Kepercayaan Daring terhadap Kesetiaan Daring. 60
Tabel 4. 13 Tabel Pengujian Hipotesis 68

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PENGARUH KEPUASAN DARING DAN KEPERCAYAAN DARING PADA KESETIAAN DARING
ANA MARATU AL SHOLIH, 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 DKI Jakarta 27
Gambar 3. 2 Diagram Rentang Usia Responden 29
Gambar 3. 3 Diagram Pekerjaan Responden 30
Gambar 3. 4 Banner Website Tokopedia 32
Gambar 3. 5 Tampilan Website Tokopedia 33
Gambar 3. 6 Analisa Dayaguna Web Mall di Indonesia 35
Gambar 4. 1 Bagan Penelitian 67

UNIVERSITAS
GADJAH MADA

PENGARUH KEPUASAN DARING DAN KEPERCAYAAN DARING PADA KESETIAAN DARING
ANA MARATU AL SHOLIH, Dr. Sahid Susilo Nugroho M.Sc
Universitas Gadjah Mada, 2017 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian 81
Lampiran 2: Tabel Hasil Uji Validitas *Pretest* 89
Lampiran 3: Tabel Hasil Uji Validitas *Pretest* berdasarkan *Rotated Component Matrix*[a] .. 89
Lampiran 4: Tabel Hasil Uji Reliabilitas berdasarkan Nilai *Cronbach Alpha* 91
Lampiran 5: Tabel Statistik Deskriptif 92
Lampiran 6: Tabel Hasil Uji Normalitas 92
Lampiran 7: Tabel Hasil Uji Multikolinearitas..... 93
Lampiran 8: Tabel Hasil Uji F 93
Lampiran 9: Tabel Hasil Uji t 94
Lampiran 10: Tabel Hasil Uji Koefisien Determinasi 94
Lampiran 11: Tabel Efisiensi Pengiriman Pengaruh Positif Pada Kepuasan Daring 95
Lampiran 12: Tabel Pengaruh Desain Situs, Privasi Daring, Keamanan Daring, dan Kepuasan Daring terhadap Kepercayaan Daring 95
Lampiran 13: Tabel Pengaruh Kepuasan Daring dan Kepercayaan Daring Terhadap Kesetiaan daring Daring..... 96