

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-satisfaction)..... | 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 |



| | | |
|--|---|-----------|
| 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 |



| | |
|--|--------|
| 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 |

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 <i>Rotated Component Matrix^a</i> | 42 |
| Tabel 3. 4 | Hasil Uji Reliabilitas berdasarkan Nilai <i>Cronbach Alpha</i> | 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 |

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 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1: Kuesioner Penelitian | 81 |
| Lampiran 2: Tabel Hasil Uji Validitas <i>Pretest</i> | 89 |
| Lampiran 3: Tabel Hasil Uji Validitas <i>Pretest</i> berdasarkan <i>Rotated Component Matrix^a</i> .. | 89 |
| Lampiran 4: Tabel Hasil Uji Reliabilitas berdasarkan Nilai <i>Cronbach Alpha</i> | 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 |