



DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	iii
PRAKATA.....	iv
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
INTISARI.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Keaslian Penelitian.....	4
1.5 Tujuan Penelitian	7
1.6 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Kepuasan Pengguna	21
2.2.2 <i>User Experience</i>	22
2.2.3 <i>Belanja Online</i>	24
2.2.4 Structural Equation Modeling	29
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
2.4 Hipotesis	34
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Persepsi Kegunaan dan Kepuasan Pengguna.....	34
2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Persepsi Kegunaan dan Kepuasan Pengguna.....	35
2.4.3 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Persepsi Kegunaan dan Kepuasan Pengguna.....	38
2.4.4 Pengaruh Persepsi Kegunaan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	40
BAB III METODOLOGI.....	41
3.1 Metodologi Penelitian.....	41
3.2 Alat dan Bahan.....	41
3.2.1 Alat.....	41
3.2.1.1 <i>Website Belanja Online</i>	41



3.2.1.2	Skenario.....	44
3.2.1.3	Kuesioner.....	46
3.2.2	Bahan.....	49
3.3	Jalannya Penelitian.....	51
3.4	Cara Analisis	52
3.4.1	Tahap Awal	52
3.4.2	Tahap Analisis	56
3.4.3	Tahap Penyelesaian Masalah.....	57
3.4.4	Kesulitan Penelitian	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		58
4.1	Responden Penelitian.....	58
4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	59
4.3	Eksperimen	59
4.4	Diagram Jalur Penelitian.....	60
4.5	Evaluasi Model	60
4.5.1	<i>Convergent Validity</i>	60
4.5.2	<i>Discriminant Validity</i>	63
4.6	Evaluasi Struktural.....	65
4.7	Pengujian Hipotesis	66
4.8	Pembahasan.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran	72
DAFTAR PUSTAKA		73
LAMPIRAN.....		L-1