

## DAFTAR ISI

F1.....	i
F2.....	ii
F3.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
Bab I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian .....	8
1.5 Lingkup Penelitian.....	9
1.5.1 Model Penelitian .....	9
1.5.2 Objek Penelitian.....	9
1.5.3 Lokasi Penelitian .....	10
1.5.4 Waktu Penelitian .....	11
Bab II .....	11

Landasan Teori dan Pengembangan Hipotesis .....	12
2.1.1 Kualitas Informasi .....	12
2.1.2 Desain Laman Daring.....	12
2.1.3 Atribut Produk.....	13
2.1.4 Kemampuan Transaksi.....	13
2.1.5 Respons .....	14
2.1.6 Keamanan Privasi.....	14
2.1.7 Pembayaran.....	15
2.1.8 Pengiriman.....	15
2.1.9 Pelayanan Konsumen.....	15
2.1.10 Kepuasan.....	16
2.2 Hubungan antara Kepuasan dengan Kualitas Informasi .....	16
2.3 Hubungan antara Kepuasan dengan Desain Laman Daring .....	17
2.4 Hubungan antara Kepuasan dengan Atribut Produk .....	18
2.5 Hubungan antara Kepuasan dengan Kemampuan Transaksi.....	19
2.6 Hubungan antara Kepuasan dengan Respons .....	19
2.7 Hubungan antara Kehadiran dengan Keamanan Privasi .....	19
2.8 Hubungan antara Kepuasan dengan Pembayaran .....	20
2.9 Hubungan antara Kepuasan dengan Pengiriman.....	20
2.10 Hubungan antara Kepuasan dengan Pelayanan Konsumen.....	21
2.11 Model Penelitian .....	22
Bab III .....	24
Metode Penelitian.....	24

3.1 Strategi Penelitian .....	24
3.2 Definisi Operasional .....	24
3.2.1 Kualitas Informasi .....	24
3.2.2 Desain Laman Daring.....	25
3.2.3 Atribut Produk.....	27
3.2.4 Kemampuan Transaksi.....	28
3.2.5 Respons .....	28
3.2.6 Keamanan Privasi.....	28
3.2.7 Pembayaran.....	29
3.2.8 Pengiriman.....	29
3.2.9 Pelayanan Konsumen.....	30
3.2.10 Kepuasan.....	30
3.2.11. Skala Pengukuran.....	31
3.3 Desain Pengambilan Sampel .....	31
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel .....	32
3.3.2 Unit Sampel .....	32
3.3.3 Ukuran Sampel .....	32
3.3.4 Lokasi Penelitian .....	33
3.4 Profil Responden .....	34
3.5 Obyek Penelitian .....	38
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	40
3.7 Instrumen Penelitian .....	41
3.8 Pengujian Instrumen.....	41

3.8.1 Uji Validitas .....	41
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	44
3.9 Analisis Data .....	46
3.9.1 Metode Analisis Data .....	46
3.9.2 Uji Asumsi Klasik.....	46
3.9.3 Pengembangan Formulasi Dasar .....	47
3.9.4 Goodness of fit test .....	48
3.9.5 Tingkat Signifikansi .....	48
3.9.6 Prosedur Pengujian Hipotesis .....	48
BAB IV .....	50
ANALISIS DATA .....	50
4.1 Kualitas Data Penelitian.....	50
4.1.1 Uji Normalitas .....	50
4.1.2 Uji Multikolinearitas .....	51
4.1.3 Statistik Deskriptif.....	52
4.1.4 Korelasi Antar Variabel .....	54
4.2 Goodness of Fit Model .....	55
4.2.1 $R^2$ .....	55
4.2.2 Uji F .....	56
4.2.3 Uji t .....	57
4.3 Pengujian Hipotesis .....	58
4.3.1 Hipotesis Pertama.....	58
4.3.2 Hipotesis Kedua.....	59

4.3.3 Hipotesis Ketiga.....	60
4.3.4 Hipotesis Keempat.....	61
4.3.5 Hipotesis Kelima.....	62
4.3.6 Hipotesis Keenam.....	63
4.3.7 Hipotesis Ketujuh.....	63
4.3.8 Hipotesis Kedelapan.....	64
4.3.9 Hipotesis Kesembilan.....	65
4.3.10 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	66
BAB V .....	68
KESIMPULAN DAN SARAN .....	68
5.1 Kesimpulan .....	68
5.2 Implikasi Manajerial .....	72
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	77
5.4 Arahan Penelitian Mendatang .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	79
LAMPIRAN .....	87