

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN (F1).....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN (F2) .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI (F3) .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Riset .....	10
1.5 Lingkup Riset.....	11
1.5.1 Model Riset .....	11
1.5.2 Obyek Riset .....	11
1.5.3 Lokasi Riset.....	11
1.5.4 Waktu Riset .....	11
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	12
2.1 Kepuasan Terhubung .....	12
2.2 Kualitas Informasi .....	13

2.3 Desain Situs .....	14
2.4 Atribut Produk .....	14
2.5 Respon.....	14
2.6 Kemampuan Transaksi .....	15
2.7 Pembayaran.....	15
2.8 Keamanan/Privasi.....	16
2.9 Layanan Pelanggan .....	16
2.10 Pengiriman.....	16
2.11 Hubungan antara Kepuasan Terhubung dengan Kualitas Informasi.....	17
2.12 Hubungan antara Kepuasan Terhubung dengan Desain Situs .....	18
2.13 Hubungan antara Kepuasan Terhubung dengan Atribut Produk.....	18
2.14 Hubungan antara Kepuasan Terhubung dengan Respon .....	19
2.15 Hubungan antara Kepuasan Terhubung dengan Kemampuan Transaksi .....	20
2.16 Hubungan antara Kepuasan Terhubung dengan Pembayaran .....	20
2.17 Hubungan antara Kepuasan Terhubung dengan Keamanan/Privasi .....	20
2.18 Hubungan antara Kepuasan Terhubung dengan Layanan Pelanggan ....	21
2.19 Hubungan antara Kepuasan Terhubung dengan Pengiriman .....	22
2.20 Model Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>25</b>
3.1 Strategi Riset.....	25
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran .....	25
3.2.1 Kepuasan Terhubung .....	26
3.2.2 Kualitas Informasi.....	27
3.2.3 Desain Situs .....	28
3.2.4 Atribut Produk.....	28
3.2.5 Respon.....	29
3.2.6 Kemampuan Transaksi .....	29
3.2.7 Pembayaran .....	30

3.2.8 Keamanan/Privasi .....	31
3.2.9 Layanan Pelanggan.....	32
3.2.10 Pengiriman .....	32
<b>3.3. Desain Pengambilan Sampel .....</b>	<b>33</b>
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel .....	33
3.3.2 Unit Sampel .....	34
3.3.3 Ukuran Sampel .....	35
3.3.4 Lokasi Riset.....	35
<b>3.4 Profil Responden.....</b>	<b>36</b>
<b>3.5 Obyek Riset.....</b>	<b>40</b>
<b>3.6 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>46</b>
<b>3.6 Instrumen Riset.....</b>	<b>47</b>
<b>3.7 Pengujian Instrumen.....</b>	<b>48</b>
3.7.1 Pengujian Validitas .....	48
3.7.2 Pengujian Reliabilitas .....	53
<b>3.8 Analisis Data .....</b>	<b>55</b>
3.8.1 Metode Analisis Data .....	55
3.8.2 Uji Asumsi Klasik.....	55
3.8.3 Pengembangan Formulasi Dasar .....	56
3.9.4 Goodness of Fit Test.....	57
3.9.5 Tingkat Signifikansi.....	57
3.9.6 Proses Pengujian Hipotesis .....	58
<b>BAB IV ANALISIS DATA .....</b>	<b>59</b>
<b>4.1 Kualitas Data Penelitian .....</b>	<b>59</b>
4.1.1 Uji Asumsi Klasik.....	59
4.1.2 Statistik Deskriptif .....	62
4.1.3 Korelasi Antar Variabel.....	63
<b>4.2 Goodness of Fit Model .....</b>	<b>65</b>
4.2.1 Uji Statistik t .....	65

4.2.2 Uji Statistik F.....	67
4.2.3 Nilai Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	68
<b>4.3 Hasil Pengujian Hipotesis .....</b>	<b>69</b>
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Implikasi Manajerial.....	84
5.3 Keterbatasan Riset.....	85
5.4 Arahan Penelitian Mendatang .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>90</b>