

DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
INTISARI	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Lingkup Penelitian	8
BAB II Landasan Teori Dan Pengembangan Hipotesis	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Kepuasan Konsumen	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan	11
2.1.3 Kepercayaan pada Website	13
2.1.4 Kecemasan Belanja Internet.....	14
2.1.5 Persepsi Resiko	15
2.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Kepuasan Konsumen.....	16

2.3 Pengaruh Kepercayaan atas Website pada Kepuasan Konsumen	
2.4 Pengaruh Kecemasan Belanja Internet pada Kepuasan Konsumen	
2.5 Pengaruh Persepsi Resiko pada Kepuasan Konsumen.....	20
2.6 Model Riset	22
BAB III Metode Riset.....	24
3.1 Strategi Riset	24
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran	24
3.2.1 Definisi Operasional	24
3.2.1.1 Kepuasan Konsumen	24
3.2.1.2 Kualitas Pelayanan	25
3.2.1.3 Kepercayaan pada Website	25
3.2.1.4 Kecemasan Belanja Internet	26
3.2.1.5 Persepsi Resiko	26
3.2.2 Pengukuran.....	27
3.3 Desain Pengambilan Sampel	27
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel	27
3.3.2 Unit Sampel	28
3.3.3 Ukuran Sampel	29
3.3.4 Lokasi Penelitian	29
3.4 Profil Responden	30
3.5 Obyek Riset	31
3.6 Metode Pengumpulan Data	37
3.7 Pengujian Instrumen	37
3.7.1 Uji Validitas	37
3.7.2 Uji Reabilitas	43
BAB IV Analisis Data	45
4.1 Statistik Deskriptif	45
4.2 Uji Asumsi Klasik	47
4.2.1 Uji Normalitas.....	48
4.2.2 Uji Multikolinearitas	49
4.3 Uji Ketepatan Model	50

4.3.1 Uji Statistik t	50
4.3.2 Uji Statistik F	53
4.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
4.4 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	55
4.4.1 Hipotesis Pertama	55
4.4.2 Hipotesis Kedua	56
4.4.3 Hipotesis Ketiga.....	57
4.4.4 Hipotesis Keempat	59
4.5 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	60
BAB V Penutup	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Implikasi	64
5.3 Keterbatasan Penelitian	66
5.4 Arahan Penelitian Mendatang	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Kisi-kisi Butir Pernyataan Kuesioner Penelitian	27
Tabel 3.2 Hasil Identitas Responden.....	30
Tabel 3.3 Hasil <i>KMO and Bartlett's Test</i>	39
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas setelah Mereduksi Item Tidak Valid.....	42
Tabel 3.6 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	43
Tabel 4.1 Hasil Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	48
Tabel 4.3 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel 4.4 Hasil Uji t.....	51
Tabel 4.5 Hasil Uji F.....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	54
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Riset Penelitian	23
Gambar 3.1 Lokasi penelitian	29
Gambar 3.2 Tampilan Situs Tokopedia	33
Gambar 3.3 Tampilan Situs Lazada.....	34
Gambar 3.4 Tampilan Situs Zalora	35
Gambar 3.5 Tampilan Situs Buka Lapak	36
Gambar 3.6 Tampilan Situs Blibli	37
Gambar 4.1 Kurva t.....	51
Gambar 4.2 Hail Penelitian Uji Hipotesis.....	61