

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN PEMBIMBING .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAKSI .....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	7
<b>1.3 Pertanyaan Penelitian</b> .....	8
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	8
<b>1.5 Lingkup Penelitian</b> .....	9
<b>1.6 Kontribusi Penelitian</b> .....	10
<b>1.7 Sistematika Penulisan</b> .....	10
BAB II .....	12
LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	12
2.1 E-dagang .....	12
2.1.1 Kualitas Desain Situs Web .....	13
2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	14
2.1.3 Kepercayaan .....	14
2.1.4 Kepuasan .....	15
2.1.5 Niat Beli Ulang .....	16
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....	16
2.3 Rumusan Hipotesis .....	18
2.3.1 Kualitas Desain Situs Web dan Kepercayaan .....	18
2.3.2 Kualitas Desain Situs Web dan Kepuasan .....	19
2.3.3 Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan .....	20

2.3.4	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.....	20
2.3.5	Kepuasan dan Kepercayaan.....	21
2.3.6	Kepercayaan dan Niat Beli Ulang .....	21
2.3.7	Kepuasan dan Niat Beli Ulang .....	22
2.4	Model Penelitian .....	23
BAB III .....		24
METODA PENELITIAN .....		24
3.1	Desain Penelitian.....	24
3.2	Desain Pengambilan Sampel.....	25
3.2.1	Populasi .....	25
3.2.2	Metoda Pengambilan Sampel.....	25
3.2.3	Sampel.....	26
3.2.4	Ukuran Sampel.....	26
3.3	Objek Penelitian .....	27
3.4	Metoda Pengumpulan Data.....	27
3.5	Definisi Operasional dan Pengukuran .....	28
3.5.1	Kualitas Desain Situs Web .....	28
3.5.2	Keandalan.....	28
3.5.3	Kecekatan.....	29
3.5.4	Jaminan.....	29
3.5.5	Empati .....	30
3.5.6	Kepercayaan.....	30
3.5.7	Kepuasan .....	31
3.5.8	Niat Beli Ulang .....	31
3.6	Instrumen Penelitian .....	31
3.7	Pra-Uji Instrumen.....	32
3.8	Pengujian Instrumen.....	32
3.8.1	Uji Validitas .....	32
3.8.2	Uji Reliabilitas .....	33
3.9	Analisis Data .....	34
3.9.1	Metoda Analisis .....	34
3.9.2	<i>Goodness of Fit</i> .....	34
3.9.3	Tingkat Signifikansi.....	35

3.9.4	Proses Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV .....		37
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....		37
4.1	Gambaran Responden.....	37
4.2	Uji Instrumen Penelitian dan Statistik Deskriptif.....	39
4.3	Statistik Deskriptif .....	42
4.4	Uji Korelasi .....	44
4.5	Uji Multikolinearitas .....	45
4.6	Uji Hipotesis .....	45
4.6.1	Uji Hipotesis Model I.....	45
4.6.2	Uji Hipotesis Model II.....	47
4.6.3	Uji Hipotesis Model III.....	48
4.6.4	Uji Hipotesis Model IV .....	49
4.7	Pembahasan .....	51
4.7.1	Hipotesis 1 (H1) .....	51
4.7.2	Hipotesis 2 (H2) .....	51
4.7.3	Hipotesis 3 (H3) .....	52
4.7.4	Hipotesis 4 (H4) .....	52
4.7.5	Hipotesis 5 (H5) .....	53
4.7.6	Hipotesis 6 (H6) .....	53
4.7.7	Hipotesis 7 (H7) .....	54
BAB V.....		55
SIMPULAN DAN SARAN.....		55
5.1	Simpulan .....	55
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	56
5.3	Implikasi Manajerial.....	57
5.4	Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	58
DAFTAR PUSTAKA.....		60
LAMPIRAN .....		66