

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pertanyaan Riset	5
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Ruang Lingkup Penelitian	7
1.6. Manfaat Penelitian	8
1.7. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1. Kajian Literatur	10
2.1.1. The Expectancy Disconfirmation Model	10
2.1.2. Kepuasan Konsumen saat festival belanja daring	10
2.1.3. Faktor-faktor kualitas festival belanja daring	11
2.1.4. Penghematan	13
2.2. Pengembangan Hipotesis	13
2.2.1. Pengaruh kualitas sistem pada kepuasan konsumen saat festival belanja daring	13

2.2.2. Penghematan memoderasi secara positif hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan konsumen saat festival belanja daring.....	14
2.2.3. Pengaruh kualitas Informasi pada kepuasan konsumen saat festival belanja daring	15
2.2.4. Penghematan memoderasi secara positif hubungan antara kualitas informasi dan kepuasan konsumen saat festival belanja daring	15
2.2.5. Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen saat festival belanja daring	16
2.2.6. Penghematan memoderasi secara positif hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen saat festival belanja daring	16
2.2.7. Pengaruh kualitas produk pada kepuasan konsumen saat festival belanja daring	17
2.2.8. Penghematan memoderasi secara positif hubungan antara kualitas produk dan kepuasan konsumen saat festival belanja daring.....	18
2.2.9. Pengaruh kualitas jasa pengiriman pada kepuasan konsumen saat festival belanja daring.....	18
2.2.10. Penghematan memoderasi secara positif hubungan antara kualitas jasa pengiriman dan kepuasan konsumen saat festival belanja daring	19
2.2.11. Pengaruh penghematan pada kepuasan konsumen saat festival belanja daring	20
2.3. Model Riset	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
3.1. Desain Penelitian	23
3.2. Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran	23
3.2.1. Kualitas sistem.....	23
3.2.2. Kualitas Informasi.....	24
3.2.3. Kualitas Pelayanan.....	24
3.2.4. Kualitas Produk.....	25
3.2.5. Kualitas Jasa Pengiriman	26
3.2.6. Penghematan.....	26
3.2.7. Kepuasan konsumen saat festival belanja daring	27
3.3. Desain Pengambilan Sampel	27

3.3.1. Populasi dan Unit Sampel.....	28
3.3.2. Ukuran sampel	28
3.3.3. Lokasi Penelitian.....	28
3.4. Obyek Riset	29
3.5. Metode Pengumpulan Data	33
3.6. Instrumen Penelitian	33
3.6.1. Uji Pendahuluan Instrumen Penelitian	34
3.7. Pengujian Instrumen.....	34
3.7.1. Uji Validitas	35
3.7.2. Uji Reliabilitas	39
3.8. Metode Analisis Data	40
3.8.1. Metode Analisis Data	40
3.8.2. Uji Asumsi Klasik	41
3.8.3. Goodness of Fit.....	42
3.8.4. Tingkat signifikansi	42
3.8.5. Prosedur pengujian hipotesis	43
BAB IV	46
ANALISIS DATA	46
4.1. Karakteristik Responden	46
4.1.1. Jenis Kelamin Responden.....	46
4.1.2. Usia Responden	47
4.1.3. Status Responden.....	47
4.1.4. Domisili Responden.....	48
4.1.5. E-dagang yang Digunakan Responden saat Festival Belanja Daring.....	49
4.2. Uji Instrumen pada Sampel Besar	50
4.2.1. Uji Validitas	50
4.1.2. Uji Reliabilitas	54
4.2. Uji Asumsi Klasik	55
4.2.1. Uji Normalitas.....	55
4.2.2. Uji Multikolinearitas.....	56

4.3. Statistik Deskriptif.....	57
4.4. Goodness of Fit	59
4.1. Pengujian Hipotesis	63
4.7. Pembahasan	75
BAB V PENUTUP.....	80
5.1. Kesimpulan.....	80
5.2. Keterbatasan Penelitian	81
5.3. Implikasi Manajerial.....	82
5.4. Saran untuk Penelitian Selanjutnya	84
Daftar Pustaka	85
LAMPIRAN	91

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Hasil Tes KMO dan Barlett	36
Tabel 3.2. Hasil Analisis Faktor Konfirmatori	37
Tabel 3.3. Hasil Analisis Average Variance Extracted.....	38
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas pada Uji Instrumen	39
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas pada Uji Instrumen (Lanjutan)	40
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.2.....	47
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	47
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	48
Tabel 4.5 Hasil Tes KMO dan Barlett pada Sampel Besar.....	50
Tabel 4.6 Hasil Analisis Faktor Konfirmatori pada Sampel Besar.....	51
Tabel 4.7 Hasil Analisis Faktor Konfirmatori pada Sampel Besar.....	52
Tabel 4.8 Hasil Average Variance Extracted pada Sampel Besar	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas pada Sampel Besar	54
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinearitas.....	57
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif	57
Tabel 4.11. Statistik Deskriptif (Lanjutan)	58
Tabel 4.12 Hasil Uji Determinasi.....	60
Tabel 4.13 Hasil Uji Statistik F.....	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Statistik t.....	61

Tabel 4.15. Hasil Analisis Regresi Berganda	63
Tabel 4.16. Pengaruh Moderasi Hipotesis 1b	65
Tabel 4.17. Pengaruh Moderasi Hipotesis 2b	66
Tabel 4.18. Pengaruh Moderasi Hipotesis 3b	68
Tabel 4.19. Pengaruh Moderasi Hipotesis Kedelapan	70
Tabel 4.20. Pengaruh Moderasi Hipotesis Kesepuluh	71
Tabel 4.21. Ringkasan Hasil Pengujian Regresi Berganda	72
Tabel 4.21. Ringkasan Hasil Pengujian Regresi Berganda (Lanjutan)	73
Tabel 4.21 Ringkasan Hasil Pengaruh Moderasi	73
Tabel 4.21 Ringkasan Hasil Pengaruh Moderasi (Lanjutan)	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian	21
Gambar 2.2. Model Penelitian yang Belum Dimodifikasi	22
Gambar 3.1 TV Show Shopee 11 Big Sale	30
Gambar 3.1 Tampilan situs resmi Shopee	30
Gambar 3.2 Waktu Indonesia Belanja TV Show	31
Gambar 3.3 Tampilan situs resmi Tokopedia	31
Gambar 3.4 Tampilan situs resmi Bukalapak	32
Gambar 3.5 Tampilan situs resmi Lazada	32
Gambar 3.6 Tampilan situs resmi Blibli	33
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan E-commerce yang digunakan saat Festival Belanja Daring	49
Gambar 4.1 Diagram scatter-plot	56
Gambar 4.1 Model Penelitian Setelah Pengujian Hipotesis	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	91
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas Instrumen	99
Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	101
Lampiran 4 Tabulasi Data Sampel Besar	105
Lampiran 5 Uji Validitas Sampel Besar	115
Lampiran 6 Uji Reliabilitas Sampel Besar.....	118
Lampiran 7 Uji Normalitas	122
Lampiran 8 Uji Multikolinearitas.....	123
Lampiran 9 Statistik Deskriptif	124
Lampiran 10 Goodness of Fit Model	125
Lampiran 11 Pengujian Hipotesis	127
Lampiran 12 Pengujian Variabel Moderasi	128