

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
MOTTO .....	vii
PERSEMBAHAN .....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Sistematika Penelitian .....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Deskripsi Teori Penelitian .....	11
1. <i>E-Commerce</i> .....	11
2. <i>Purchase Intention</i> .....	12
3. <i>Customer Satisfaction</i> .....	13
a. Pengertian <i>Customer Satisfaction</i> .....	13
b. Metode Pengukuran <i>Customer Satisfaction</i> .....	14
4. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	14
a. Pengertian <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	14
b. <i>Perceived Usefulness</i> .....	15
c. <i>Perceived Ease of Use</i> .....	15
5. <i>Service Quality</i> .....	16
a. Pengertian <i>Service Quality</i> .....	16
b. Dimensi <i>Service Quality</i> .....	16
c. Pengertian <i>E-Service Quality</i> .....	18
6. <i>Website Design</i> .....	19
7. <i>Responsiveness</i> .....	19
8. <i>Reliability</i> .....	19
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Kerangka Berfikir.....	22

D. Hipotesis Penelitian .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	31
B. Setting Penelitian.....	32
C. Populasi dan Sampel.....	32
1. Populasi .....	32
2. Sampel .....	32
D. Desain dan Definisi Operasional Variabel.....	33
1. Variabel Penelitian .....	33
2. Definisi Operasional Variabel .....	34
E. Teknik Pengumpulan Data .....	36
F. Teknik Analisis Data .....	37
G. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	38
1. Uji Validitas Instrumen .....	38
2. Uji Reliabilitas Instrumen .....	38
3. Uji Hipotesis .....	39
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Analisis Deskriptif.....	43
1. Gambaran Objek Penelitian .....	43
2. Karakteristik Responden .....	44
3. Tanggapan Responden .....	46
B. Uji Instrumen Penelitian.....	52
1. Uji Validitas .....	52
2. Uji Reliabilitas .....	53
C. Uji Hipotesis.....	55
1. Analisis Goodness of Fit .....	55
2. Normalitas Data .....	57
3. Analisis Efek Langsung, Efek Tidak Langsung dan Efek Total .....	60
D. Pembahasan Hasil Analisis .....	61
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Simpulan .....	65
B. Saran.....	66
C. Keterbatasan .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Table 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	34
Tabel 3.2 Skala Intrumen .....	37
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	44
Tabel 4.2 Usia Responden.....	44
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Responden.....	45
Tabel 4.4 Penghasilan Responden .....	45
Tabel 4.5 Jenis Platform <i>E-Commerce</i> yang digunakan Responden.....	46
Tabel 4.6 Tanggapan Responden <i>Perceived Usefulness</i> (X1).....	46
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Kemudahan yang diraskan (X2).....	47
Tabel 4.8 Tanggapan Responden <i>Website Design</i> (X3).....	48
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Daya Tanggap (X4) .....	49
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Keandalan (X5) .....	50
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Kepuasan (Y).....	50
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Minat Beli (Z).....	51
Tabel 4.13 Hasil Faktor Analisis Uji Validitas Instrumen .....	52
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Instrumen.....	54
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	55
Tabel 4.16 Hasil Uji Kelayakan <i>Strukturas Equations Metode</i> (SEM) .....	57
Tabel 4.17 Hasil Normalitas Data .....	58
Tabel 4.18 Hasil Pengujian Hipotesis <i>Reggression Weights</i> .....	59
Table 4.19 Pengaruh Efek Langsung, Efek Tidak Langsung dan Efek Total .....	60

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Grafik Kunjungan Situs <i>E-Commerce</i> di Indonesia .....	2
Gambar 1.2 Grafik Prediksi Google Kunjungan Situs <i>E-Commerce</i> di Indonesia.....	3
Gambar 1.3 Kerangka Pemikiran Penelitian Terdahulu.....	6
Gambar 1.4 Grafik Data Pengguna <i>E-Commerce</i> di 10 Provinsi Indonesia.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	23
Gambar 4.1 Hasil Pengujian <i>Strktur Equation Modeling</i> (SEM).....	55
Gambar 4.2 Hasil Pengujian <i>Strktur Equation Modeling</i> (SEM) Modifikasi.....	56

