

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
ABSTRAKSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian.....	14
BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori.....	15
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Keterkaitan Antar Variabel	31
D. Kerangka Konseptual	34
E. Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III	36
METODE PENELITIAN.....	36
A. Rancangan Penelitian	36
B. Obyek dan Waktu Penelitian.....	36
C. Populasi	36
D. Sampel dan Teknik Sampling	37

E.	Jenis Data Penelitian	39
F.	Prosedur Pengambilan Data	39
G.	Klasifikasi Variabel Penelitian.....	41
H.	Definisi Operasional Variabel.....	42
I.	Uji Instrumen.....	46
J.	Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV		53
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		53
A.	Hasil Penelitian	53
B.	Pembahasan.....	68
BAB V.....		73
KESIMPULAN DAN SARAN.....		73
A.	Kesimpulan.....	73
B.	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA		76
LAMPIRAN.....		81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Berdasarkan rata-rata dari total nilai DTI di tiga sektor: Jasa Keuangan, Telko dan Ritel	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Skala Likert	39
Tabel 3.2 Uji Validitas	46
Tabel 3.3 Uji Reabilitas.....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku Per Bulan	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Traveloka dalam satu tahun.....	55
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Variabel Kepercayaan Kepada <i>E-Seller</i>	56
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Variabel <i>E-Service Quality</i>	57
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Variabel Persepsi Risiko.....	58
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Variabel Niat Pembelian Ulang.....	59
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Popularitas penyedia e-commerce di Indonesia	7
Gambar 1.2 Skala Likert	8
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	78
Lampiran 2: Rekapitulasi Data 30 Responden.....	84
Lampiran 3: Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 30 Responden.....	91
Lampiran 4: Rekapitulasi Data 109 Responden.....	97
Lampiran 5: Hasil Analisis Deskriptif Responden	115
Lampiran 6: Hasil Analisis Deskriptif Variabel.....	118
Lampiran 7: Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	121
Lampiran 8: Formulir Kuesioner Google Form	124