

## DAFTAR ISI

### Contents

|  |      |
|--|------|
| <b>ABSTRAK</b> .....                                   | v    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                            | vii  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                | ix   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                              | xi   |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                             | xii  |
| <b>LAMPIRAN</b> .....                                  | xiii |
| <b>BAB I</b> .....                                     | 1    |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....                               | 1    |
| <b>A. Latar Belakang Masalah</b> .....                 | 1    |
| <b>B. Rumusan Masalah</b> .....                        | 11   |
| <b>C. Tujuan Penelitian</b> .....                      | 12   |
| <b>D. Manfaat Penelitian</b> .....                     | 14   |
| <b>BAB II</b> .....                                    | 16   |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                          | 16   |
| <b>A. Landasan Teori</b> .....                         | 16   |
| <b>B. Penelitian Terdahulu</b> .....                   | 29   |
| <b>C. Pengaruh Antar Variabel</b> .....                | 41   |
| <b>D. Kerangka Konseptual</b> .....                    | 49   |
| <b>E. Hipotesis Penelitian</b> .....                   | 50   |
| <b>BAB III</b> .....                                   | 52   |
| <b>METODE PENELITIAN</b> .....                         | 52   |
| <b>A. Rancangan Penelitian</b> .....                   | 52   |
| <b>B. Populasi dan Sampel Penelitian</b> .....         | 52   |
| <b>C. Klasifikasi Variabel Penelitian</b> .....        | 55   |
| <b>D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data</b> ..... | 55   |
| <b>E. Definisi Operasional Variabel</b> .....          | 57   |
| <b>F. Skala Pengukuran Variabel</b> .....              | 61   |

|  |     |
|--|-----|
| <b>G. Uji Instrumen</b> .....  | 63  |
| <b>H. Teknik Analisis Data</b> .....                                     | 66  |
| <b>I. Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal</b> .....                  | 73  |
| <b>BAB IV</b> .....  | 74  |
| <b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....                             | 74  |
| <b>A. Tingkat Pengembalian Kuesioner</b> .....                           | 74  |
| <b>B. Analisis Deskriptif</b> .....                                      | 74  |
| <b>C. Hasil Uji Instrumen</b> .....                                      | 82  |
| <b>D. Hasil Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi SEM</b> .....                    | 84  |
| <b>E. Hasil Uji Evaluasi Model Dengan Kriteria Goodness of Fit</b> ..... | 86  |
| <b>F. Hasil Pengujian Hipotesis</b> .....                                | 90  |
| <b>G. Pembahasan</b> .....   | 103 |
| <b>BAB V</b> .....   | 115 |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....  | 115 |
| <b>A. Kesimpulan</b> .....   | 115 |
| <b>B. Saran</b> .....  | 116 |
| <b>LAMPIRAN</b> .....  | 121 |

## DAFTAR TABEL

|  |     |
|--|-----|
| Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....                  | 38  |
| Tabel 3.1 Populasi Penduduk Kecamatan Depok, Sleman .....                                  | 53  |
| Tabel 3.2 Perhitungan Besaran Sampel .....   | 55  |
| Tabel 3.3 Kategori Interval .....  | 63  |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel .....                                     | 64  |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Realibilitas Konstruk .....  | 65  |
| Tabel 3.6 Good of Fit Index untuk Evaluasi Mode .....                                      | 72  |
| Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Responden .....   | 74  |
| Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....                            | 75  |
| Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....                                     | 75  |
| Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan .....                                | 76  |
| Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kapabilitas Personal .....                                    | 77  |
| Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan .....                                      | 78  |
| Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Retensi Pelanggan .....                                       | 79  |
| Tabel 4.8 Deskripsi Variabel Keunggulan Bersaing .....                                     | 81  |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel .....                                     | 82  |
| Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk .....   | 83  |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....  | 84  |
| Tabel 4.12 Hasil Uji Outliers .....  | 85  |
| Tabel 4.13 Hasil Goodness of Fit Model Pengukuran .....                                    | 86  |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis .....   | 91  |
| Tabel 4.15 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, Pengaruh Total dan P-Value .....    | 97  |
| Tabel 4.16 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, Pengaruh Total dan P-Value .....    | 99  |
| Tabel 4.17 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, Pengaruh Total dan P-Value .....    | 100 |
| Tabel 4.18 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total dan P-Value ..... | 102 |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 1.1 Daftar Sepuluh Negara dengan Pertumbuhan <i>E-commerce</i> Tercepat ..... | 3  |
| Gambar 1.2 Persentase Usaha E-commerce (2019).....                                   | 4  |
| Gambar 1.3 Top 10 <i>E-commerce</i> .....  | 6  |
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....   | 49 |
| Gambar 3.1 Diagram Jalur. ....   | 68 |
| Gambar 4.1 Diagram Jalur Hasil Pengujian Hipotesis.....                              | 91 |

## LAMPIRAN

|   |     |
|---|-----|
| Kuesioner Penelitian .....                            | 121 |
| Rekapitulasi Data 150 Responden .....                 | 124 |
| Hasil Analisis Frekuensi Karakteristik Responden..... | 140 |
| Hasil Analisis Frekuensi Variabel.....                | 141 |
| Hasil Amos.....                                       | 143 |
| Hasil Uji signifikansi pengaruh tidak langsung .....  | 155 |