

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
A. Landasan Teori .....	15
1. Keputusan Pembelian <i>Online</i> .....	15
2. Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	17
3. Kualitas Layanan <i>Online</i> .....	19
4. Kepercayaan.....	21
B. Penelitian Terdahulu.....	23
C. Hubungan Antar Variabel.....	28
D. Kerangka Pemikiran .....	32
E. Hipotesis Penelitian .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>

A. Rancangan Penelitian .....	35
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
1. Populasi.....	36
2. Sampel.....	36
3. Teknik Pengambilan Sampel .....	37
4. Besaran Sampel.....	38
C. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data .....	39
D. Klasifikasi dan Definisi Operasional Variabel .....	40
1. Variabel Independen .....	40
2. Variabel Dependen.....	41
E. Skala Pengukuran Variabel .....	42
F. Uji Instrumen.....	44
1. Uji Validitas .....	44
2. Uji Reliabilitas .....	47
G. Metode Analisis Data .....	48
1. Analisis Deskriptif .....	48
2. Analisis Kuantitatif .....	49
a. Regresi Linier Berganda .....	49
b. Uji F .....	50
c. Uji t .....	51
d. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>53</b>
A. Karakteristik Responden.....	53
1. Jenis Kelamin.....	54
2. Usia .....	54
3. Pekerjaan.....	56
4. Penghasilan/Uang Saku Perbulan .....	57
5. Domisili.....	58
B. Analisis Deskriptif.....	60
1. Persepsi Kemudahan Penggunaan .....	60
2. Kualitas Layanan <i>Online</i> .....	62

3. Kepercayaan.....	63
4. Keputusan Pembelian <i>Online</i> .....	65
C. Pengujian Hipotesis .....	66
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	66
2. Analisis Uji F (Simultan) .....	70
3. Analisis Uji t (Parsial).....	70
4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	72
D. Pembahasan .....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>81</b>
A. Kesimpulan.....	81
B. Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sepuluh Negara dengan Pertumbuhan <i>E-Commerce</i> Tercepat ....	2
Gambar 1.2 Bukti Ulasan Negatif Konsumen <i>Marketplace</i> Tokopedia .....	5
Gambar 1.3 Bukti Ulasan Negatif Konsumen <i>Marketplace</i> Tokopedia .....	5
Gambar 1.4 Jumlah Rata-Rata Bulanan <i>E-Commerce</i> di Indonesia .....	7
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	33

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	41
Tabel 3.2 Skala Interval Distribusi Kriteria Pendapat Responden.....	44
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	45
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	48
Tabel 4.1 Rekapitulasi Data Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	54
Tabel 4.2 Rekapitulasi Data Karakteristik Usia Responden .....	55
Tabel 4.3 Rekapitulasi Data Karakteristik Pekerjaan Responden.....	56
Tabel 4.4 Rekapitulasi Data Karakteristik Penghasilan/Uang Saku Perbulan Responden.....	57
Tabel 4.5 Rekapitulasi Data Karakteristik Domisili Responden .....	58
Tabel 4.6 Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan.....	60
Tabel 4.7 Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan <i>Online</i> .....	62
Tabel 4.8 Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Variabel Kepercayaan ....	63
Tabel 4.9 Deskripsi Persepsi Responden Terhadap Variabel Keputusan Pembelian <i>Online</i> .....	65
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	67

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	87
Lampiran 2 Rekapitulasi Data 30 Responden.....	94
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	96
Lampiran 4 Rekapitulasi Karakteristik 100 Responden.....	101
Lampiran 5 Rekapitulasi Data 100 Responden.....	106
Lampiran 6 Analisis Deskriptif Responden.....	110
Lampiran 7 Analisis Deskriptif Variabel.....	112
Lampiran 8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	114