

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
1.5 Kebaruan Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	17
2.1 Teori Pendukung	17
2.1.1 <i>Trust</i>	17
2.1.2 <i>E-Service Quality</i>	23
2.1.3 <i>Electronic Word Of Mouth</i>	30
2.1.4 Keputusan Pembelian	34
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	40

2.2.1	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	40
2.2.2	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan Pembelian.	41
2.2.3	Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian	42
2.2.4	Pengaruh <i>Trust, E-Service Quality, dan Electronic Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	44
2.3	Hipotesis.....	45
2.4	Penelitian Terdahulu	46
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	49
3.1.1	Waktu Penelitian	49
3.1.2	Tempat Penelitian.....	49
3.2	Desain Penelitian.....	50
3.3	Populasi dan Sampel	50
3.3.1	Populasi	50
3.3.2	Sampel	50
3.4	Pengembangan Instrumen	51
3.4.1	<i>Trust</i>	52
3.4.2	<i>E-Service Quality</i>	57
3.4.3	<i>Electronic Word Of Mouth</i>	62
3.4.4	Keputusan Pembelian	66
3.5	Teknik Pengumpulan Data	71
3.6	Teknik Analisis Data	71
3.6.1	Uji Persyaratan Analisis	72
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	73

3.6.3	Persamaan Regresi Berganda	76
3.6.4	Uji Hipotesis.....	78
3.6.5	Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	80
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		81
4.1	Deskripsi data.....	81
4.1.1	Profil Responden	81
4.1.2	Analisis Deskriptif.....	82
4.1.3	Analisis Tabulasi Silang.....	95
4.2	Hasil	97
4.2.1	Uji Persyaratan Analisis	97
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	101
4.2.3	Persamaan Regresi Berganda	105
4.2.4	Uji Hipotesis.....	107
4.2.5	Analisis Koefisien Determinasi (R ²)	109
4.2.6	Sumbangan Variabel Independen.....	110
4.3	Pembahasan	115
4.3.1	Pengaruh <i>Trust</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	115
4.3.2	Pengaruh <i>Electronic Service Quality</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	117
4.3.3	Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	119
4.3.4	Pengaruh <i>Trust, Electronic Service Quality, dan Electronic Word Of Mouth</i> terhadap <i>Purchase Decision</i>	121
BAB V PENUTUP.....		124
5.1	Kesimpulan.....	124
5.2	Implikasi.....	125

5.2.1 Implikasi Teoritis	125
5.2.2 Implikasi Praktis.....	126
5.3 Keterbatasan Penelitian	127
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	128
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN.....	136



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penggunaan Internet di Indonesia Tahun 2021	1
Gambar 1.2 Jumlah Pengguna <i>Online Marketplace</i> di Indonesia 2022.....	4
Gambar 1.3 <i>User Interface</i> Aplikasi Tokopedia dan Shopee	6
Gambar 2.1 Pengaruh <i>Trust</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	41
Gambar 2.2 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan Pembelian	42
Gambar 2.3 Pengaruh <i>Electronic Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian	44
Gambar 2.4 Pengaruh <i>Trust, E-Service Quality, dan Electronic Word Of Mouth</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	45
Gambar 4.1 Histogram <i>Trust</i>	85
Gambar 4.2 Histogram <i>E-Service Quality</i>	88
Gambar 4.3 Histogram <i>Electronic Word Of Mouth</i>	91
Gambar 4.4 Histogram <i>Purchase Decision</i>	94
Gambar 4.5 Uji Normalitas dengan Normal P-Plot	98
Gambar 4.6 Grafik Scatterplot Uji Heteroskedastisitas	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu <i>Trust</i>	46
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu <i>E-Service Quality</i>	47
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu <i>Electronic Word Of Mouth</i>	47
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen <i>Trust</i>	53
Tabel 3.2 Skala Penilaian Instrumen <i>Trust</i>	54
Tabel 3.3 Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Trust</i>	55
Tabel 3.4 Uji Validitas Instrumen Variabel <i>Trust</i>	56
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen <i>E-Service Quality</i>	58
Tabel 3.6 Skala Penilaian Instrumen <i>E-Service Quality</i>	59
Tabel 3.7 Uji Validitas Instrumen Variabel <i>E-Service Quality</i>	60
Tabel 3.8 Uji Validitas Instrumen Variabel <i>E-Service Quality</i>	62
Tabel 3.9 Kisi-Kisi Instrumen <i>Electronic Word Of Mouth</i>	63
Tabel 3.10 Skala Penilaian Instrumen <i>Electronic Word Of Mouth</i>	64
Tabel 3.11 Uji Validitas Instrumen Variabel <i>E-Word Of Mouth</i>	65
Tabel 3.12 Uji Validitas Instrumen Variabel <i>E-Word Of Mouth</i>	66
Tabel 3.13 Kisi-Kisi Instrumen Keputusan Pembelian.....	67
Tabel 3.14 Skala Penilaian Instrumen Keputusan pembelian.....	68
Tabel 3.15 Uji Validitas Instrumen Variabel Keputusan pembelian	69

Tabel 3.16 Uji Validitas Instrumen Variabel Keputusan pembelian	70
Tabel 3.17 Skala Likert	71
Tabel 4.1 Klasifikasi Jurusan Responden	81
Tabel 4.2 Klasifikasi Kelas Responden	82
Tabel 4.3 Deskripsi Data <i>Trust</i>	83
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi <i>Trust</i>	84
Tabel 4.5 Rata-rata Skor Hitung Indikator <i>Trust</i>	85
Tabel 4.6 Deskripsi Data <i>E-Service Quality</i>	86
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi <i>E-Service Quality</i>	87
Tabel 4.8 Rata-rata Skor Hitung Indikator <i>E-Service Quality</i>	88
Tabel 4.9 Deskripsi Data <i>Electronic Word Of Mouth</i>	89
Tabel 4.10 Distribusi Frekuensi <i>Electronic Word Of Mouth</i>	90
Tabel 4.11 Rata-rata Skor Hitung Indikator <i>Electronic Word Of Mouth</i>	91
Tabel 4.12 Deskripsi Data <i>Purchase Decision</i>	92
Tabel 4.13 Distribusi Frekuensi <i>Purchase Decision</i>	93
Tabel 4.14 Rata-rata Skor Hitung Indikator <i>Purchase Decision</i>	95
Tabel 4.15 Jurusan dengan <i>Purchase decision</i>	95
Tabel 4.16 Kelas dengan <i>Purchase decision</i>	96
Tabel 4.17 Nilai Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov Test	98
Tabel 4.18 Hasil Uji Linearitas X1 dengan Y	99

Tabel 4.19 Hasil Uji Linearitas X2 dengan Y	100
Tabel 4.20 Hasil Uji Linearitas X3 dengan Y	100
Tabel 4.21 Uji Multikolinieritas.....	101
Tabel 4.22 Uji Autokorelasi.....	102
Tabel 4.23 Tabel Durbin-Watson.....	103
Tabel 4.24 Uji Heteroskedastisitas.....	104
Tabel 4.25 Uji Regresi Berganda.....	105
Tabel 4.26 Uji F	107
Tabel 4.27 Uji t	108
Tabel 4.28 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R2).....	109
Tabel 4.29 Koefisien Beta.....	110
Tabel 4.30 Koefisien Beta.....	111
Tabel 4.31 Koefisien Beta.....	111
Tabel 4.32 Nilai Substitusi Sumbangan Relatif.....	113

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	136
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	144
Lampiran 3 Karakteristik Responden.....	153
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	154
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	157
Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas.....	157
Lampiran 7 Hasil Uji F.....	158
Lampiran 8 Hasil Uji T.....	158
Lampiran 9 Hasil Linearitas.....	158
Lampiran 10 Uji Heteroskedastisitas.....	159
Lampiran 11 Hasil Uji R ²	159
Lampiran 12 Hasil Analisis Deskriptif	159
Lampiran 13 Surat Permohonan Izin Penelitian	163
Lampiran 14 Hasil Turnitin.....	164
Lampiran 15 Form Saran Perbaikan	166