

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	22
C. Tujuan penelitian .....	22
D. Manfaat Penelitian.....	23
<b>BAB II KAJIAN TEORITIK.....</b>	<b>24</b>
A. Deskripsi Konseptual .....	24
B. Hasil Penelitian yang Relevan.....	40
C. Kerangka Pemikiran .....	43
D. Hipotesis.....	47
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
A. Objek dan Ruang Lingkup Penelitian .....	49
B. Metode Penelitian.....	49
C. Populasi dan Sampel .....	51
D. Metode Pengumpulan Data .....	54
E. Operasionalisasi Variabel.....	55
F. Skala Pengukuran .....	61
G. Metode Analisis Data .....	62
H. Uji Instrumen.....	63

I. Uji Asumsi Dasar .....	65
J. Uji Asumsi Klasik .....	66
K. Teknis Analisis Data .....	67
L. Uji Hipotesis.....	68
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
A. Deskripsi Data .....	70
B. Analisis Deskriptif.....	71
C. Uji Instrumen.....	81
D. Uji Asumsi Dasar .....	85
E. Uji Asumsi Klasik .....	89
F. Uji Hipotesis.....	91
G. Pembahasan .....	95
<b>BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN .....</b>	<b>97</b>
A. Kesimpulan.....	97
B. Implikasi.....	98
C. Saran .....	100
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>112</b>
<b>RIWAYAT .....</b>	<b>130</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
I.1	Variabel Penelitian.....	22
II.1	Penelitian Terdahulu.....	40
II.2	Variabel dan Hasil Penelitian Sebelumnya.....	46
III.1	Tabel Operasional Variabel.....	57
III.2	Skala Pengukuran.....	62
IV.1	Jenis Kelamin dan Usia Responden.....	70
IV.2	Domisili dan Perkerjaan Responden.....	71
IV.3	Nilai Analisis Deskriptif Perceived Risk (X1).....	72
IV.4	Nilai Analisis Deskriptif Variabel Perceived Ease of Use (X2).....	75
IV.5	Hasil Analisis Deskriptif Online Consumer Reviews (X3)..	77
IV.6	Hasil Analisis Deskriptif Perceived Risk (Y).....	79
IV.7	Hasil Uji Validitas.....	81
IV.8	Hasil Uji Reliabilitas.....	85
IV.9	Hasil Uji Normalitas.....	86
IV.10	Hasil Uji Linearitas Purchase Decision atas Perceived Risk	87
IV.11	Hasil Uji Linearitas Purchase Decision atas Perceived Ease of Use.....	87
IV.12	Hasil Uji Linearitas Online Consumer Reviews atas Perceived Risk.....	88
IV.13	Hasil Uji Multikolinearitas.....	89
IV.14	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	90

IV.15	Hasil Uji F.....	92
IV.16	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square).....	92
IV.17	Hasil Uji t.....	94
IV.18	Hasil Pengujian Hipotesis.....	95

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Judul</b>	<b>Hal</b>
I.1	Survey Jumlah Pengguna Internet di Indonesia pada tahun 2019.....	2
I.2	Pengguna Smartphone di Indonesia 2016 – 2019.....	3
I.3	Hasil survey belanja online 2015 – 2017.....	6
I.4	Penggunaan Internet untuk keperluan E-Commerce dan Pencarian teratas pada Google untuk keperluan belanja 2019.....	7
I.5	Resiko pada Pelanggan.....	12
I.6	Keluhan Pelanggan.....	15
I.7	Ulasan Pelanggan.....	17
II.1	Model Penelitian.....	47