

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kebaruan Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Latar Belakang Teori	10
1. Keputusan Pembelian	10
2. Kualitas Layanan Elektronik	15
3. Kepercayaan	21
B. Kerangka Teori dan Hipotesis	35
1. Kerangka Teori	35
2. Hipotesis	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	39

A. Waktu dan Tempat Penelitian	39
B. Pendekatan Penelitian	39
C. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	41
D. Penyusunan Instrumen.....	42
1. Keputusan Pembelian (Variabel Y).....	43
2. Kualitas Layanan Elektronik (Variabel X1).....	47
3. Kepercayaan (Variabel X2)	51
E. Teknik Pengumpulan Data	54
F. Teknik Analisis Data.....	56
1. Uji Persyaratan Analisis.....	56
2. Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	57
3. Uji Hipotesis.....	57
4. Analisis Koefisien Korelasi Pearson	58
5. Perhitungan Koefisien Determinasi.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	59
A. Deskripsi Data	59
1. Profil Responden.....	59
2. Profil Data	61
3. Teknik Analisis Data.....	72
B. Pembahasan	82
BAB V PENUTUP	85
1. Kesimpulan	85
2. Implikasi	86
3. Keterbatasan Penelitian	87
4. Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	88
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN.....	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1	Data Pengguna Internet di Indonesia Menurut APJII.....	1
Gambar I. 2	Persaingan E-Commerce di Indonesia.....	4
Gambar I. 3	Grafik Persentase Konsumen Mengenai Kualitas Layanan Elektronik.....	7
Gambar I. 4	Grafik Persentase Konsumen Mengenai Kepercayaan.....	7
Gambar II. 1	Proses Keputusan Pembelian.....	13
Gambar III. 1	Konstelasi X1 dan X2 (Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan) dengan Y (Keputusan Pembelian).....	41
Gambar IV. 1	Grafik Usia.....	60
Gambar IV. 2	Grafik Fakultas.....	61
Gambar IV. 3	Grafik Histogram Keputusan Pembelian.....	64
Gambar IV. 4	Grafik Histogram Kualitas Layanan Elektronik.....	68
Gambar IV. 5	Grafik Histogram Kepercayaan.....	71
Gambar IV.6	Grafik Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Keputusan Pembelian Persamaan Regresi $\hat{Y} = 46,284 + 0,584 X1$	76
Gambar IV.7	Grafik Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Persamaan Regresi $\hat{Y} = 40,023 + 0,746 X2$	78

DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Hipotesis	37
Tabel III. 1 Kisi-kisi Instrumen Keputusan Pembelian.....	44
Tabel III. 2 Skala Penilaian Instrumen Keputusan Pembelian	45
Tabel III. 3 Kisi-kisi Instrumen Kualitas Layanan Elektronik.....	48
Tabel III. 4 Skala Penilaian Instrumen Kualitas Layanan Elektronik.....	49
Tabel III. 5 Kisi-kisi Instrumen Kepercayaan.....	51
Tabel III. 6 Skala Penilaian Instrumen Kepercayaan.....	52
Tabel IV. 1 Profil Responden Grafik Usia.....	59
Tabel IV. 2 Profil Responden Fakultas	60
Tabel IV. 3 Statistika Deskriptif Keputusan Pembelian	63
Tabel IV. 4 Distribusi Frekuensi Keputusan Pembelian	63
Tabel IV. 5 Rata-rata Hitung Skor Indikator Keputusan Pembelian	65
Tabel IV. 6 Statistika Deskriptif Kualitas Layanan Elektronik	67
Tabel IV. 7 Distribusi Frekuensi Kualitas Layanan Elektronik.....	67
Tabel IV. 8 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kualitas Layanan Elektronik	69
Tabel IV. 9 Statistika Deskriptif Kepercayaan	70
Tabel IV. 10 Distribusi Frekuensi Kepercayaan	70
Tabel IV. 11 Rata-rata Hitung Skor Indikator Kepercayaan.....	72
Tabel IV. 12 Uji Normalitas.....	73
Tabel IV. 13 Uji Linieritas Variabel X1 dengan Variabel Y	74
Tabel IV. 14 Uji Linieritas Variabel X2 dengan Variabel Y	74
Tabel IV. 15 Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana X1 terhadap Y.....	75
Tabel IV. 16 Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana X2 terhadap Y.....	77
Tabel IV. 17 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X1 terhadap Y.....	78
Tabel IV. 18 Uji Signifikansi Parsial (Uji t) X2 terhadap Y.....	79
Tabel IV. 19 Uji Analisis Korelasi Pearson Variabel X1 terhadap Variabel Y....	80
Tabel IV. 20 Uji Analisis Korelasi Pearson Variabel X2 terhadap Variabel Y....	80
Tabel IV. 21 Uji Koefisien Determinasi Kualitas Layanan Elektronik (X1) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	81
Tabel IV. 22 Uji Koefisien Determinasi Kepercayaan (X2) terhadap Keputusan Pembelian (Y)	82