

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	ii
ABTRACT	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
LEMBAR ORISINALITAS	vi
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penulisan	9

E.	Kebaruan Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORITIK.....		13
A.	Deskripsi Konspetual	13
B.	Hasil Penelitian yang Relevan.....	25
C.	Kerangka Teoritik.....	41
D.	Perumusan Hipotesis	43
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		44
A.	Tempat dan Waktu Penelitian	44
B.	Metode Penelitian.....	44
C.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	46
D.	Teknik Pengumpulan Data	47
E.	Teknik Analisis Data	63
1.	Uji Persyaratan Analisis.....	63
2.	Uji Linieritas	63
3.	Persamaan Regresi Linier Sederhana	64
4.	Uji Hipotesis	64
5.	Analisis Koefisien Korelasi <i>Pearson</i>	65
6.	Perhitungan Koefisien Determinasi	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		67
A.	Deskripsi data	67

B.	Teknik Analisis Data	83
C.	Pembahasan	94
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN		99
A.	Kesimpulan.....	99
B.	Implikasi.....	100
C.	Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA		103
LAMPIRAN.....		111
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		185



DAFTAR GAMBAR

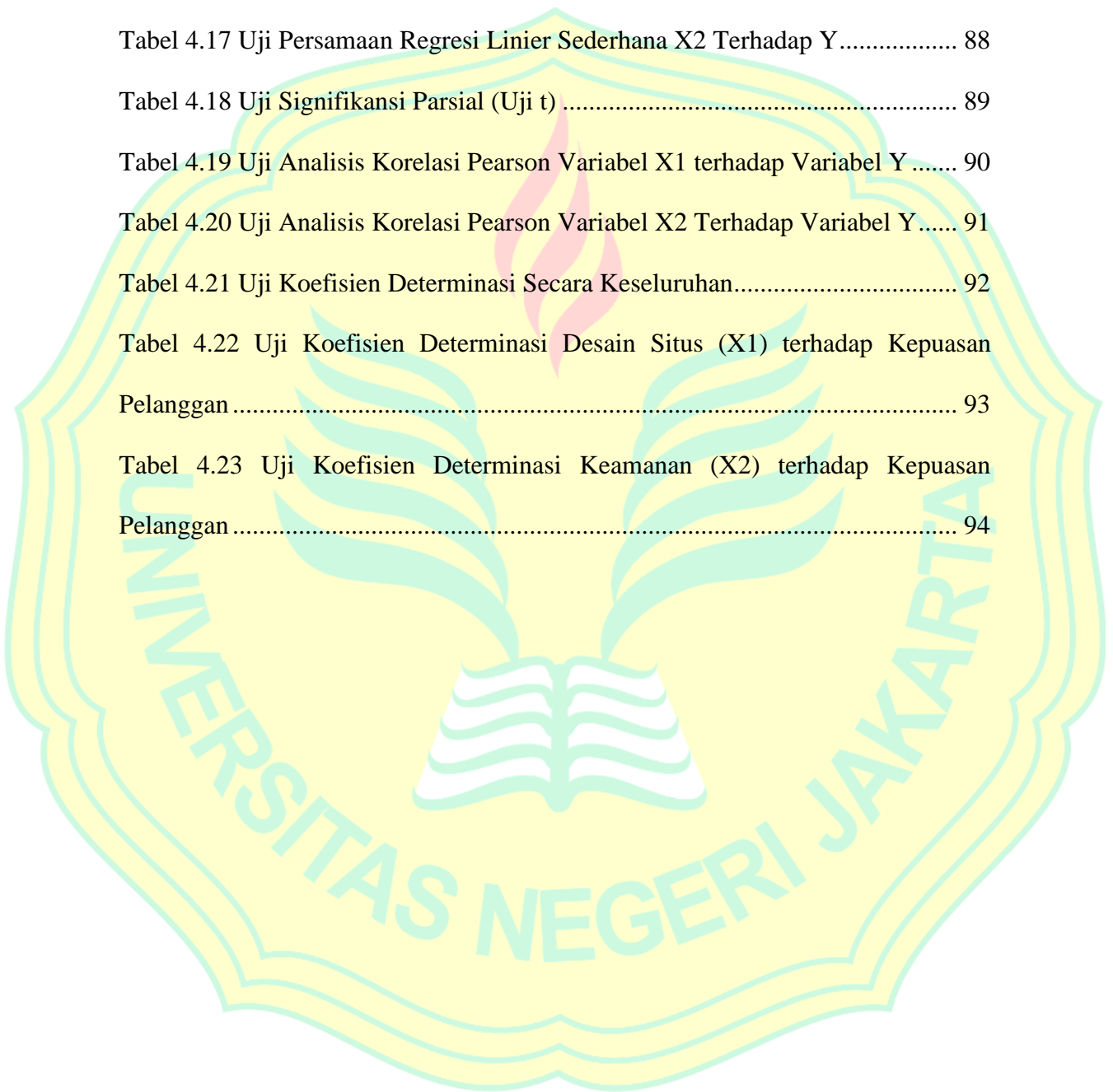
Hal.

Gambar 1 Peringkat Aplikasi E-Commerce Berdasarkan Jumlah Pengguna Aktif Bulanan Dan Top Download.....	2
Gambar 2 Frekuensi Peambelian Pelanggan.....	6
Gambar 3 Kendala-Kendala Yang Dialami Oleh Pelanggan.....	7
Gambar 4 Konstelasi Variabel Penelitian.....	46
Gambar 5 Grafik Jenis Kelamin.....	68
Gambar 6 Grafik Usia.....	69
Gambar 7 Grafik Domisili.....	70
Gambar 8 Grafik Histogram Kepuasan Pelanggan.....	73
Gambar 9 Grafik Histogram Desain Situs.....	77
Gambar 10 Grafik Histogram Keamanan.....	81
Gambar 11 Grafik Pengaruh Desain Situs Terhadap Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y}=14,601 + 0,336X$	87
Gambar 12 Grafik Pengaruh Desain Situs Terhadap Kepuasan Pelanggan Persamaan Regresi $\hat{Y}=14,433 + 0,337X^2$	89

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 2.2 Persamaan dan Perbandingan.....	34
Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 3.2 Skala Penilaian Instrumen Kepuasan Pelanggan	49
Tabel 3.3 Kisi-Kisi Instrumen Desain Situs.....	54
Tabel 3.4 Skala Penilaian Instrumen Desain Situs.....	55
Tabel 3.5 Kisi-Kisi Instrumen Keamanan.....	59
Tabel 3.6 Skala Penilaian Instrumen Keamanan.....	60
Tabel 3.7 Koefisien Korelasi.....	66
Tabel 4.1 Profil Responden Jenis Kelamin Grafik.....	67
Tabel 4.2 Profil Responden Usia Grafik	68
Tabel 4.3 Profil Responden Domisili.....	70
Tabel 4.4 Statiska Deskriptis Kepuasan Pelanggan	72
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pelanggan.....	72
Tabel 4.6 Hitung Skor Indikator	74
Tabel 4.7 Statistika Deskriptif Desain Situs	76
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Desain Situs.....	76
Tabel 4.9 Hitung Skor Indikator Desain Situs	77
Tabel 4.10 Statistika Deskriptif Keamanan	79
Tabel 4.11 Distribusi Frekuensi Keamanan	80
Tabel 4.12 Hitung Skor Indikator Keamanan	81
Tabel 4.13 Uji Normalitas.....	83

Tabel 4.14 Uji Linieritas Variabel X1 terhadap Y	84
Tabel 4.15 Uji Linieritas Variabel X2 terhadap Y	85
Tabel 4.16 Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana X1 Terhadap Y.....	86
Tabel 4.17 Uji Persamaan Regresi Linier Sederhana X2 Terhadap Y.....	88
Tabel 4.18 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	89
Tabel 4.19 Uji Analisis Korelasi Pearson Variabel X1 terhadap Variabel Y	90
Tabel 4.20 Uji Analisis Korelasi Pearson Variabel X2 Terhadap Variabel Y.....	91
Tabel 4.21 Uji Koefisien Determinasi Secara Keseluruhan.....	92
Tabel 4.22 Uji Koefisien Determinasi Desain Situs (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan	93
Tabel 4.23 Uji Koefisien Determinasi Keamanan (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan	94



DAFTAR LAMPIRAN

Hal.

Lampiran 1. Surat Penelitian.....	111
Lampiran 2. Survei Awal Penelitian	112
Lampiran 3. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan) 114	
Lampiran 4. Skor Uji Coba Instrumen Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	116
Lampiran 5. Perhitungan Analisis Butir Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	117
Lampiran 6 Data Perhitungan Validitas Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	118
Lampiran 7. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas	119
Lampiran 8. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X1 (Desain Situs).....	120
Lampiran 9. Skor Uji Coba Instrumen Variabel X1 (Desain Situs)	122
Lampiran 10. Perhitungan Analisis Butir Variabel X1 (Desain Situs)	123
Lampiran 11. Data Perhitungan Validitas Variabel X1 (Desain Situs)	124
Lampiran 12. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas	125
Lampiran 13. Kuesioner Uji Coba Penelitian Variabel X2 (Keamanan).....	126
Lampiran 14. Skor Uji Coba Instrumen Variabel X2 (Keamanan)	129
Lampiran 15 Perhitungan Analisis Butir Variabel X2 (Keamanan)	130
Lampiran 16. Data Perhitungan Validitas Variabel X2 (Keamanan)	131
Lampiran 17. Perhitungan Varians Butir, Varians Total dan Uji Reliabilitas	132
Lampiran 18. Kuesioner Final Penelitian Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)....	133
Lampiran 19. Data Mentah Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	135
Lampiran 20. Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian, Simpangan Baku Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	138

Lampiran 21. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	139
Lampiran 22. Skor Indikator Dominan Variabel Y (Kepuasan Pelanggan)	140
Lampiran 23. Kuesioner Final Penelitian Variabel X1 (Desain Situs)	141
Lampiran 24. Data Mentah Variabel X1 (Desain Situs).....	143
Lampiran 25. Perhitungan Range, Nilai Minimum, Nilai Maksimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian dan Simpangan Baku Variabel X1 (Desain Situs).....	146
Lampiran 26. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel	147
Lampiran 27. Skor Indikator Dominan Variabel X1 (Desain Situs).....	148
Lampiran 28. Kuesioner Final Penelitian Variabel X2 (Keamanan)	149
Lampiran 29. Data Mentah Variabel X2 (Keamanan).....	152
Lampiran 30. Perhitungan Range, Nilai Minimum, Jumlah Nilai, Rata-rata, Varian, Simpangan Baku Variabel X2 (Keamanan).....	155
Lampiran 31. Proses Perhitungan Menggambar Grafik Histogram Variabel X2 (Keamanan).....	156
Lampiran 32. Skor Indikator Dominan Variabel X2 (Keamanan).....	157
Lampiran 33. Data Mentah Variabel X1 (Desain Situs), X2 (Keamanan) dengan Y (Kepuasan Pelanggan).....	158
Lampiran 34. Perhitungan Uji Normalitas	161
Lampiran 35. Perhitungan Uji Kelinearian Regresi X1 dengan Y	162
Lampiran 36. Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX_1$..	163
Lampiran 37. Perhitungan Keberartian Regresi X1 dengan Y	164
Lampiran 38. Perhitungan Korelasi Pearson Correlation X1 dengan Y	165

Lampiran 39. Perhitungan Koefisien Determinasi X1 dengan Y	166
Lampiran 40. Perhitungan Uji Kelinearan Regresi X2 dengan Y	167
Lampiran 41. Perhitungan Persamaan Regresi Linier Sederhana $\hat{Y} = a + bX2$..	168
Lampiran 42. Perhitungan Uji Keberartian Regresi X2 dengan Y	169
Lampiran 43. Perhitungan Korelasi Pearson Correlation X2 dengan Y	170
Lampiran 44. Perhitungan Koefisien Determinasi X2 dengan Y	171
Lampiran 45. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	172
Lampiran 46. Tabel Nilai-nilai untuk Distribusi t.....	173
Lampiran 47. Perhitungan Persamaan Regresi Linier Berganda $\hat{Y} = a + bX1 + cX2$	174
Lampiran 48. Perhitungan Koefisien Determinasi X1 , X2 dengan Y.....	175
Lampiran 49. Daftar Responden Survei Uji Coba	176
Lampiran 50. Data Responden Survei Final	177
Lampiran 51. Kartu Konsultasi Pembimbing Penulisan Skripsi.....	180
Lampiran 52. Format Saran Dan Perbaikan	183