

## DAFTAR ISI

|                                                                         |      |
|-------------------------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN SAMPUL .....                                                    | i    |
| HALAMAN JUDUL .....                                                     | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                                                | iii  |
| HALAMAN PERNYATAAN .....                                                | iv   |
| KATA PENGANTAR .....                                                    | v    |
| ABSTRAK .....                                                           | vi   |
| <i>ABSTRACT</i> .....                                                   | vii  |
| DAFTAR ISI .....                                                        | viii |
| DAFTAR TABEL .....                                                      | x    |
| DAFTAR GAMBAR .....                                                     | xi   |
| BAB I .....                                                             | 1    |
| PENDAHULUAN .....                                                       | 1    |
| 1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....                             | 1    |
| 1.2    Latar Belakang Penelitian .....                                  | 3    |
| 1.3    Perumusan Masalah .....                                          | 8    |
| 1.4    Pertanyaan Penelitian .....                                      | 9    |
| 1.5    Tujuan Penelitian .....                                          | 9    |
| 1.6    Manfaat Penelitian .....                                         | 9    |
| 1.7    Ruang Lingkup Penelitian .....                                   | 10   |
| 1.8    Sistematika Penulisan .....                                      | 10   |
| BAB II .....                                                            | 12   |
| TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....                           | 12   |
| 2.1    Tinjauan Pustaka Penelitian .....                                | 12   |
| 2.1.1    Jasa .....                                                     | 12   |
| 2.1.2    Service Quality .....                                          | 13   |
| 2.1.3    E-Commerce .....                                               | 14   |
| 2.1.4    Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-Service Quality</i> ) ..... | 16   |
| 2.1.5    Perilaku Konsumen .....                                        | 18   |
| 2.1.5.1    Faktor Eksternal yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....   | 18   |
| 2.1.6    Minat Beli .....                                               | 19   |
| 2.2    Hubungan antara <i>Service Quality</i> dengan Minat Beli .....   | 20   |
| 2.3    Penelitian Terdahulu .....                                       | 21   |
| 2.4    Kerangka Pemikiran .....                                         | 31   |
| 2.5    Hipotesis Penelitian .....                                       | 33   |
| BAB III .....                                                           | 34   |
| METODE PENELITIAN .....                                                 | 34   |
| 3.1    Karakteristik Penelitian .....                                   | 34   |
| 3.2    Alat Pengumpulan Data .....                                      | 35   |
| 3.2.1    Skala Pengukuran .....                                         | 38   |

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.3 Tahapan Penelitian .....                                                           | 39 |
| 3.4 Populasi dan Sampel .....                                                          | 41 |
| 3.4.1 Populasi .....                                                                   | 41 |
| 3.4.2 Sampel .....                                                                     | 41 |
| 3.5 Sumber Data dan Pengumpulan Data .....                                             | 43 |
| 3.5.1 Sumber Data .....                                                                | 43 |
| 3.5.2 Pengumpulan Data .....                                                           | 43 |
| 3.6 Validitas dan Reliabilitas .....                                                   | 43 |
| 3.6.1 Uji Validitas .....                                                              | 43 |
| 3.6.2 Uji Reliabilitas .....                                                           | 46 |
| 3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....                                 | 47 |
| 3.7.1 Teknik Analisis Data .....                                                       | 47 |
| 3.7.2 Pengujian Hipotesis .....                                                        | 52 |
| BAB IV .....                                                                           | 54 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                                                  | 54 |
| 4.1 Karakteristik Responden .....                                                      | 54 |
| 4.1.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....                                        | 54 |
| 4.1.2 Responden berdasarkan Usia .....                                                 | 55 |
| 4.1.3 Responden berdasarkan Pekerjaan .....                                            | 55 |
| 4.1.4 Responden berdasarkan Penghasilan dalam Satu Bulan .....                         | 56 |
| 4.1.5 Responden berdasarkan Jumlah Uang Untuk Berbelanja Online dalam Satu Bulan ..... | 57 |
| 4.2 Hasil Penelitian .....                                                             | 58 |
| 4.2.1 Analisis Deskriptif .....                                                        | 58 |
| 4.2.2 Uji Asumsi Klasik .....                                                          | 71 |
| 4.2.3 Analisis Linear Berganda .....                                                   | 73 |
| 4.2.4 Pengujian Hipotesis .....                                                        | 75 |
| 4.2.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....                                            | 78 |
| 4.2.6 Koefisien Korelasi ( $R$ ) .....                                                 | 79 |
| 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....                                                  | 79 |
| 4.3.1 E-Service Quality .....                                                          | 80 |
| 4.3.2 Minat Beli .....                                                                 | 81 |
| 4.3.3 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Minat Beli secara Parsial .....       | 82 |
| 4.3.4 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Minat Beli secara Simultan .....      | 84 |
| BAB V .....                                                                            | 85 |
| KESIMPULAN DAN SARAN .....                                                             | 85 |
| 5.1 Kesimpulan .....                                                                   | 85 |
| 5.2 Saran .....                                                                        | 85 |
| 5.2.1 Saran Bagi Perusahaan .....                                                      | 85 |
| 5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....                                            | 86 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                                                                   | 87 |
| LAMPIRAN .....                                                                         | 94 |