

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Penelitian	1
1.2 Latar Belakang penelitian	4
1.3 Identifikasi Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Konsep Pemasaran	13
2.2 Bauran Pemasaran	14
2.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)	15
2.4 Expectation Confirmation Theory (ECT)	17
2.5 Ekspektasi Usaha (<i>Effort Expectancy</i>)	18
2.6 Ekpektasi Kinerja (<i>Performance Expectancy</i>)	19
2.7 Efikasi Diri (<i>Self-Efficacy</i>)	20
2.8 Kepercayaan (<i>Trust</i>)	22
2.9 Kepuasan Konsumen (<i>Customer Satisfaction</i>)	23

2.10	Kaitan Antara Variabel	25
2.11	Jurnal Penelitian	27
2.12	Kerangka Pemikiran	34
2.13	Hipotesis Penelitian	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		37
3.1	Jenis Penelitian	37
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	37
3.2.1	Variabel Operasional	37
3.2.2	Skala Pengukuran	40
3.3	Tahapan Penelitian	41
3.4	Populasi dan Sampel	41
3.4.1	Populasi	41
3.4.2	Sampel	42
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	43
3.5.1	Sumber Data	43
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data	44
3.6	Uji Validitas dan Realibilitas	44
3.6.1	Uji Validitas	44
3.6.2	Uji Reliabilitas	46
3.7	Teknik Analisis Data	47
3.7.1	Analisis Deskriptif	47
3.7.2	<i>Metode Succive Interval</i> (MSI)	49
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	50
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda	51
3.7.5	Hipotesis Penelitian	52
3.7.6	Koefisien Determinasi	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Karakteristik Responden	55
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	56
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Seringnya Berbelanja <i>online</i>	57

4.2	Hasil Penelitian	58
4.2.1	Analisis Statistik Deskriptif	58
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	72
4.3.1	Uji Normalitas	72
4.3.2	Uji Heteroskedesitas	74
4.3.3	Uji Multikolinearitas	75
4.4	Hasil Analisis Regresi Berganda	75
4.5	Uji Hipotesis	77
4.6	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	81
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian	82
4.7.1	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif	82
4.7.2	Pembahasan Hasil Uji F (Simultan)	84
4.7.3	Pembahasan Hasil Uji T (Uji Parsial)	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		87
5.1	Kesimpulan	87
5.2	Saran	89
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	89
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	90
DAFTAR PUSTAKA		91
LAMPIRAN		