

## DAFTAR ISI

<b><i>KATA PENGANTAR</i></b> .....	<b><i>iii</i></b>
<b><i>ABSTRAK</i></b> .....	<b><i>v</i></b>
<b><i>DAFTAR ISI</i></b> .....	<b><i>vii</i></b>
<b><i>DAFTAR TABEL</i></b> .....	<b><i>x</i></b>
<b><i>DAFTAR GAMBAR</i></b> .....	<b><i>xi</i></b>
<b><i>BAB I PENDAHULUAN</i></b> .....	<b><i>1</i></b>
<b>1.1</b> <b>Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2</b> <b>Latar Belakang Penelitian</b> .....	<b>3</b>
<b>1.3</b> <b>Perumusan Masalah</b> .....	<b>10</b>
<b>1.4</b> <b>Tujuan Penelitian</b> .....	<b>10</b>
<b>1.5</b> <b>Kegunaan Penelitian</b> .....	<b>10</b>
1.5.1    Kegunaan Teoritis .....	10
1.5.2    Kegunaan Praktis .....	10
<b>1.6</b> <b>Sistematika Penulisan</b> .....	<b>11</b>
<b><i>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</i></b> .....	<b><i>12</i></b>
<b>2.1</b> <b>Tinjauan Pustaka</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1.1</b> <b>Pemasaran</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1.2</b> <b>Pemasaran Jasa</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1.3</b> <b>Theory of Reasoned Action (TRA)</b> .....	<b>14</b>
<b>2.1.4</b> <b>Online Purchase Intention</b> .....	<b>17</b>
<b>2.1.5</b> <b>Attitude</b> .....	<b>18</b>
<b>2.1.6</b> <b>Delivery Speed</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1.7</b> <b>Shipment Tracking</b> .....	<b>20</b>
<b>2.1.8</b> <b>Trust</b> .....	<b>21</b>
<b>2.1.9</b> <b>Hubungan Antar Variabel</b> .....	<b>23</b>
2.1.9.1    Hubungan Delivery Speed dengan Attitude.....	23
2.1.9.2    Hubungan <i>Shipment Tracking</i> dengan <i>Attitude</i> .....	23
2.1.9.3    Hubungan <i>Trust</i> dengan <i>Attitude</i> .....	24
2.1.9.4    Hubungan <i>Attitude</i> dengan <i>Online Purchase Intention</i> .....	24

2.2	Penelitian Terdahulu .....	24
2.3	Kerangka Penelitian.....	28
2.4	Hipotesis Penelitian.....	32
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	32
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>34</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	34
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	34
3.2.1	Variabel Operasional.....	34
3.2.2	Skala Pengukuran.....	39
3.3	Tahapan Penelitian .....	40
3.4	Populasi dan Sampel.....	41
3.4.1	Populasi.....	41
3.4.2	Sampel.....	41
3.4.3	Teknik Sampling.....	42
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6	Uji Validitas dan Reabilitas.....	43
3.6.1	Uji Validitas .....	43
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	46
3.7	Analisis Deskriptif.....	46
3.8	Metode Analisis Data .....	48
3.8.1	Partial Least Square (PLS).....	48
3.8.2	Struktur Model Penelitian .....	50
3.8.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
	A. Measurement (Outer) Model.....	50
	B. Structural (Inner) Model.....	53
3.9	Pengujian Hipotesis.....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>56</b>
4.1	Deskripsi Karakteristik Responden .....	56
4.1.1	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	56
4.1.2	Karakteristik responden berdasarkan usia.....	57
4.1.3	Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	58

4.1.4	Karakteristik responden berdasarkan pendapatan per bulan .....	59
4.1.5	Karakteristik responden berdasarkan domisili .....	59
<b>4.2</b>	<b>Hasil Analisis Data .....</b>	<b>60</b>
4.2.1	Hasil Analisis Deskriptif .....	60
4.2.1.1	Analisis Deskriptif <i>Delivery Speed</i> .....	60
4.2.1.2	Analisis Deskriptif <i>Shipment Tracking</i> .....	62
4.2.1.3	Analisis Deskriptif <i>Trust</i> .....	64
4.2.1.4	Analisis Deskriptif <i>Attitude</i> .....	68
4.2.6	Analisis Deskriptif <i>Online Purchase Intention</i> .....	70
<b>4.3</b>	<b>Analisis PLS SEM .....</b>	<b>72</b>
4.3.1	Pengujian Model (Outer Model) .....	72
4.3.2	<i>Convergent Validity</i> .....	73
4.3.3	<i>Discriminant Validity</i> .....	74
4.3.4	Uji Reliabilitas .....	75
<b>4.4</b>	<b>Pengujian Struktural (<i>Inner Model</i>) .....</b>	<b>76</b>
4.4.1	Evaluasi Pengukuran Struktural ( <i>R-Square</i> ) .....	76
4.4.2	<i>Predictive Relevance</i> .....	76
<b>4.5</b>	<b>Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>77</b>
<b>4.6</b>	<b>Pembahasan .....</b>	<b>79</b>
4.6.1	Gambaran Variabel penelitian.....	79
4.6.2	Pengaruh <i>Delivery Speed</i> Terhadap <i>Attitude</i> .....	80
4.6.3	Pengaruh <i>Shipment Tracking</i> Terhadap <i>Attitude</i> .....	81
4.6.4	Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap <i>Attitude</i> .....	81
4.6.5	Pengaruh <i>Attitude</i> dengan <i>Online Purchase Intention</i> .....	82
<b>BAB V</b>	<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>83</b>
<b>5.1</b>	<b>Kesimpulan .....</b>	<b>83</b>
<b>5.2</b>	<b>Saran.....</b>	<b>84</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>87</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>90</b>
<b>KUESIONER PENELITIAN</b>	<b>.....</b>	<b>90</b>
<b>TABULASI 100 RESPONDEN</b>	<b>.....</b>	<b>94</b>