

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Kerangka Berpikir.....	23
D. Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS	28
A. Metode Penelitian	28
1. Jenis Penelitian.....	28
2. Lokasi Penelitian	29
3. Populasi dan Sampel	29

4. Sumber Data	31
5. Teknik Pengumpulan Data	32
6. Definisi Konseptual dan Operasional.....	34
7. Desain Kuesioner	36
B. Metode Analisis	41
1. Uji Kualitas Data	41
2. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Hasil Penelitian.....	46
1. Gambaran Umum Responden	46
2. Uji Validitas	47
3. Uji Reliabilitas.....	48
4. Deskripsi Data Penelitian	49
5. Uji Rank Spearman	57
B. Pembahasan	59
1. Korelasi <i>E-Service Quality</i> (X1) dengan Keputusan Pembelian (Y)	60
2. Korelasi Kepercayaan (X2) dengan Keputusan Pembelian (Y).....	61
3. Korelasi Persepsi Risiko (X3) dengan Keputusan Pembelian (Y)	62
4. Korelasi Variabel Independen (<i>E-Service Quality</i> , Kepercayaan, dan Persepsi Risiko)	63
BAB V PENUTUP	65
A. Kesimpulan	65
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	35
Tabel 3. 2 Pertanyaan <i>E-Service Quality</i> (X1).....	38
Tabel 3. 3 Pertanyaan Kepercayaan (X2)	39
Tabel 3. 4 Pertanyaan Persepsi Risiko (X3)	39
Tabel 3. 5 Pertanyaan Keputusan Pembelian (Y)	40
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas Instrumen	47
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas.....	48
Tabel 4. 3 Deskripsi Jawaban Variabel <i>E-Service Quality</i> (X1)	49
Tabel 4. 4 Deskripsi Jawaban Variabel Kepercayaan (X2)	51
Tabel 4. 5 Deskripsi Jawaban Variabel Persepsi Risiko (X3)	53
Tabel 4. 6 Deskripsi Jawaban Variabel Keputusan Pembelian (Y)	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Rank Spearman	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir	24
Gambar 4. 2 Diagram Jenis Kelamin	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Rekap Data Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Olah Data

