

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Batasan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	11
1. Konsumen.....	11
2. Kepercayaan Konsumen.....	11
a. <i>Benevolence</i> (kesungguhan / ketulusan).....	12
b. <i>Ability</i> (Kemampuan).....	12
c. <i>Integrity</i> (integritas).....	13

d. <i>Willingness to depend</i> .....	13
3. E-Service Quality .....	13
4. Indikator E-Service Quality .....	14
a. Bukti fisik ( <i>tangible</i> ) .....	14
b. Keandalan ( <i>reability</i> ) .....	14
c. Daya tangkap ( <i>responsiveness</i> ).....	15
d. Jaminan dan kepastian ( <i>assurance</i> ).....	15
e. Empati ( <i>empathy</i> ),.....	15
5. Keputusan Pembelian .....	15
a. Pilihan produk .....	16
b. Pilihan merek .....	16
c. Pilihan penyalur .....	16
d. Waktu pembelian.....	16
e. Jumlah pembelian .....	16
f. Metode pembayaran.....	17
B. Penelitian Terdahulu, Hipotesis dan Model Penelitian.....	17
1. Penelitian Terdahulu .....	17
2. Model dan Hipotesis Penelitian.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS</b>	
A. Metode Penelitian .....	28
1. Jenis Penelitian.....	28
2. Lokasi Penelitian .....	28
3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	28
4. Sumber Data.....	29
5. Teknik Pengumpulan Data .....	30
6. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional .....	31
7. Desain Kuesioner.....	32
B. Metode Analisis .....	35
1. Uji Kualitas Data .....	35
a. Uji Validitas Data.....	36

b. Uji Reliabilitas Data .....	36
2. Analisis regresi linier berganda .....	37
3. Uji Hipotesis.....	37
a. Koefisien Determinasi (Adjusted R <sup>2</sup> ).....	37
b. Uji Simultan (Uji F).....	38
c. Uji Parsial (Uji t) .....	39

#### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian .....	41
1. Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
2. Gambaran Umum Responden .....	41
3. Deskripsi Statistik Variabel.....	41
4. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
a. Uji Validitas .....	43
b. Uji Reliabilitas .....	44
5. Uji Asumsi Klasik .....	45
a. Uji Normalitas Data.....	46
b. Uji Multikolinearitas .....	47
c. Uji Heteroskedastisitas.....	48
6. Hasil Analisis Regresi Berganda dan Pengujian Hipotesis.....	49
a. Hasil Analisis Regresi Berganda .....	49
b. Pengujian Hipotesis.....	51
B. Pembahasan .....	55

#### BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	62
B. Saran .....	63

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1 Pemberian Skor Kuesioner.....	31
Tabel 3. 2 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	31
Tabel 3. 3 Pertanyaan Indikator Masing – Masing Variabel .....	33
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif .....	42
Tabel 4. 2 Ringkasan Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4. 3 Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas .....	45
Tabel 4. 4 Ringkasan Hasil Uji Normalitas .....	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas.....	48
Tabel 4. 6 Ringkasan Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	49
Tabel 4. 7 Ringkasan Hasil Uji Analisis Regresi Berganda.....	50
Tabel 4. 8 Hasil Analisis Uji Parsial (t test).....	51
Tabel 4. 9 Hasil Analisis Uji F.....	53
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	54

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan baik dari pengguna Codashop .....	3
Gambar 1. 2 Ulasan buruk pengguna Codashop .....	4
Gambar 1. 3 Data Jumlah Pengguna, Rating dan Ulasan Codashop .....	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	23



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 2. Statistik Deskriptif
- Lampiran 3. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 4. Output Multiple Linear Regression Analysis
- Lampiran 5. Tabel Statistik
- Lampiran 6. Keluhan Pengguna Codashop
- Lampiran 7. Kartu Bimbingan

