

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Terdahulu	18
C. Model dan Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN DAN ANALISIS.....	34
A. Metode Penelitian	34
B. Metode Analisis	41
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Hasil Penelitian	50

B. Pembahasan.....	75
BAB V PENUTUP.....	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survey Pada UMKM Knalpot Purbalingga.....	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Skor Skala Likert	37
Tabel 3. 2 Definisi Konseptual dan Definisi Oprasional	38
Tabel 3. 3 Desain Kuesioner Keputusan Penggunaan	39
Tabel 3. 4 Desain Kuesioner Pengalaman Pengguna.....	40
Tabel 3. 5 Desain Kuesioner E-Service Quality	40
Tabel 3. 6 Desain Kuesioner Kepuasan Pengguna.....	40
Tabel 4. 1 Umur usaha UMKM Knalpot	50
Tabel 4. 2 Penghasilan UMKM knalpot	51
Tabel 4. 3 Pernyataan Variabel Keputusan Penggunaan	52
Tabel 4. 4 Pernyataan Variabel Pengalaman Pengguna.....	53
Tabel 4. 5 Pernyataan Variabel E-Service Quality	54
Tabel 4. 6 Pernyataan Variabel Kepuasan Pengguna.....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4. 8 Hasil Uji Realibilitas.....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Konvergen.....	58
Tabel 4. 10 Nilai Cross Loading	59
Tabel 4. 11 Nilai Realibilitas Komposit dan Cronbach's alpha	60
Tabel 4. 12 R-Square.....	61
Tabel 4. 13 AVERAGE R-Square dan AVERAGE COMMUNALITIES	63
Tabel 4. 14 Hubungan Langsung Dan Tidak Langsung	71
Tabel 4. 15 Hasil Uji Hipotesis	72
Tabel 4. 16 Uji Mesiasi Sobel Test X1	74
Tabel 4. 17 Uji Mesiasi Sobel Test X2	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penggunaan e-commerce di dunia (2024).....	2
Gambar 2. 1 Model Penelitian	29
Gambar 4. 1 Model SmartPLS	57
Gambar 4. 2 Model SmartPLS	61
Gambar 4. 3 Hasil Pengujian Hipotesis	71



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1

Lampiran 2. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2

Lampiran 3. Desain Kuesioner

Lampiran 4. Hasil Responden

Lampiran 5. Toko UMKM Knalpot di Lazada

Lampiran 6. Jawaban Responden Terkait *E-Service Quality* Tidak Berpengaruh Terhadap Keputusan Penggunaan

Lampiran 7. Hasil IBM SPSS

Lampiran 8. Hasil Uji SmartPLS

