

# DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	11
<b>1.4.2 Manfaat Praktis</b> .....	<b>11</b>
1.5 Sistematika Penelitian .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>14</b>
2.1 Definisi / Variabel .....	14
2.1.1 <i>Cognitive Experiential State</i> .....	14
2.1.2 <i>Affective Experiential</i> .....	14
2.1.3 <i>E- Satisfaction</i> .....	15
2.1.4 <i>E- Trust</i> .....	16
2.1.5 <i>E- Loyalty</i> .....	17
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	18
2.3 Kerangka Penelitian .....	23
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>24</b>
3.1 Objek penelitian .....	24
3.2 Unit analisis .....	24
3.3 Desain penelitian.....	25
3.4 Definisi operasional dan pengukuran.....	27
3.5 Populasi dan Sampel .....	28
3.5.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	29
3.5.2 Metode Penarikan Sampel .....	30
3.6 Metode pengumpulan data .....	30
3.7 Metode analisis data.....	31
3.7.1 <i>Partial Least Squares-Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i> . 31	
3.7.2 Pengujian Hipotesis .....	32
3.8 Pengujian instrumen penelitian.....	32
3.8.1 Pengujian Validitas.....	32
3.8.2 Pengujian Reliabilitas .....	33
3.9 Hasil Instrumen penelitian .....	33
3.9.1 Pengukuran <i>Outer Model</i> -Uji Validitas.....	34
3.9.2 Pengukuran <i>Outer Model</i> -Uji Reliabilitas.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>37</b>
4.1 Profil Responden.....	37
4.2 Analisis Perilaku Responden .....	39

4.3 Analisis Statistik Deskriptif .....	40
4.3.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>Cognitive Experiential State</i> .....	41
4.3.2 Analisis deskriptif variabel <i>Affective experiential State</i> .....	42
4.3.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>E- Satisfaction</i> .....	42
4.3.4 Analisis deskriptif variabel <i>E- Trust</i> .....	43
4.3.5 Analisis Deskriptif Variabel <i>E- Loyalty</i> .....	44
4.4. Analisa Inferensial .....	45
4.4.1 <i>Outer model</i> .....	45
4.4.2 Pengujian Validitas Konvergen .....	46
4.4.3 Pengujian Validitas Diskriminan.....	47
4.4.4 Pengujian reliabilitas .....	49
4.4.5 <i>Model Structural (Inner Model)</i> .....	49
4.4.6 Inner VIF .....	50
4.4.7 Pengujian Koefisien Determinasi (Rsquare) .....	51
4.4.8 Pengujian Q2 dan Q2 predict.....	51
4.4.9 Pengujian Hipotesis .....	52
4.4.10 Pembahasan .....	54
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Implikasi Manajerial .....	58
5.3 Keterbatasan penelitian dan saran.....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	23
Gambar 3.1 Hasil pengujian model pendahuluan .....	34
Gambar 4.1 Hasil <i>Outer Model</i> Penelitian .....	46
Gambar 4.2 Hasil <i>Inner Model</i> Penelitian.....	50



## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Usia Pengguna Internet di Indonesia.....	1
Tabel 1.2 Jumlah Pengguna <i>E-Commerce</i> Di Indonesia.....	2
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	27
Tabel 3.2 Hasil pengujian validitas konvergen pendahuluan- <i>outer loading</i> .....	35
Tabel 3.3 Hasil pengujian validitas konvergen pendahuluan-AVE.....	35
Tabel 3.4 Hasil pengujian validitas diskriminan pendahuluan-Fornell Lacker.....	36
Tabel 3.5 Hasil pengujian reliabilitas pendahuluan.....	36
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden.....	37
Tabel 4.2 Perilaku responden.....	39
Tabel 4.3 Kategori jawaban.....	41
Tabel 4.4 Analisa deskriptif variabel <i>Cognitive experiential State</i> .....	41
Tabel 4.5 Analisa Deskriptif variabel <i>Affective experiential State</i> .....	42
Tabel 4.6 Analisa Deskriptif variabel <i>E-Satisfaction</i> .....	43
Tabel 4.7 Analisa Deskriptif variabel <i>E-Trust</i> .....	44
Tabel 4.8 Analisa Deskriptif variabel <i>E-Loyalty</i> .....	45
Tabel 4.9 Pengujian Validitas Konvergen- <i>Outer Loading</i> .....	46
Tabel 4.10 Pengujian validitas konvergen – <i>Average variance extracted</i> .....	47
Tabel 4.11 Pengujian Validitas Diskriminan- <i>Fornell Lacker</i> .....	48
Tabel 4.12 Pengujian Validitas Diskriminan- HTMT.....	48
Tabel 4.13 Pengujian Reliabilitas.....	49
Tabel 4.14 Inner VIF.....	50
Tabel 4.15 Pengujian Koefisien determinasi.....	51
Tabel 4.16 <i>Predictive relevance Q2</i> .....	52
Tabel 4.17 Pengujian Hipotesis.....	53