

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Pertanyaan Penelitian	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Manfaat Penelitian.....	13
1.6 Batasan Penelitian	13
1.7 Sistematika Pembahasan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 <i>E-Service Quality</i>	16
2.1.1 <i>Website Design</i>	17
2.1.2 <i>Customer Service</i>	18
2.1.3 <i>Security/Privacy</i>	18
2.1.4 <i>Fulfilment</i>	19
2.2 <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.3 <i>Customer Trust</i>	21
2.4 <i>Customer Behaviour</i>	21
2.4.1 <i>Repurchase Intention</i>	22
2.4.2 <i>Word of Mouth</i>	22
2.4.3 <i>Site Revisit</i>	23
2.5 Hubungan Variabel <i>Website Design</i> dengan <i>E-Service Quality</i>	24
2.6 Hubungan Variabel <i>Customer Service</i> dengan <i>E-Service Quality</i>	24
2.7 Hubungan Variabel <i>Security/Privacy</i> dengan <i>E-Service Quality</i>	24
2.8 Hubungan Variabel <i>Fulfilment</i> dengan <i>E-Service Quality</i>	25
2.9 Hubungan Variabel <i>e-Service Quality</i> dengan <i>Customer Satisfaction</i> ...	25
2.10 Hubungan Variabel <i>e-Service Quality</i> dengan <i>Customer Trust</i>	26
2.11 Hubungan Variabel <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Repurchase Intention</i>	26

2.12	Hubungan Variabel <i>Customer Trust</i> dengan <i>Repurchase Intention</i> ...	26
2.13	Hubungan Variabel <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Word of Mouth</i> ...	27
2.14	Hubungan Variabel <i>Customer Trust</i> dengan <i>Word of Mouth</i>	27
2.15	Hubungan Variabel <i>Customer Satisfaction</i> dengan <i>Site Revisit</i>	28
2.16	Model Penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN.....		30
3.1	Paradigma Penelitian	30
3.2	Penelitian Kuantitatif.....	31
3.3	Desain Penelitian	32
3.4	Objek Penelitian	32
3.5	Subjek Penelitian	33
3.6	Unit Analisis.....	33
3.7	Pengukuran Variabel	34
3.8	Tabel Definisi Konseptual dan Operasional (DKDO)	35
3.9	Metode Pengumpulan Data	45
3.10	Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.11	Populasi.....	46
3.12	Sampel	46
3.13	Ukuran Sampel	47
3.14	Metode Analisis Data.....	49
3.14.1	PLS-SEM (<i>Partial Least Square-Structural Equation Model</i>).....	49
3.14.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	50
3.14.2.1	Reliabilitas Indikator (<i>Outer Loading</i>)	50
3.14.2.2	Reliabilitas Variabel (<i>Composite Reliability</i>)	51
3.14.2.3	Validitas Variabel (AVE).....	52
3.14.2.4	Discriminant Validity.....	52
3.14.3	Inner Model.....	52
3.14.3.1	Uji multikolinieritas -VIF.....	53
3.14.3.2	Boostraping	53
3.14.3.3	<i>Rsquare</i> (R^2).....	53
3.14.3.4	<i>Qsquare</i> & <i>Qsquare Predict</i> (Q^2 & Q^2 Predict)	53
3.14.3.5	Hasil uji Hipotesis	54
3.15	Uji Pendahuluan.....	55
3.15.1	Outer Model	55
3.15.1.1	Reliabilitas Indikator (<i>Outer Loading</i>)	56

3.15.1.2 Reliabilitas Variabel (<i>Composite Reliability</i>)	62
3.15.1.3 Validitas Variabel (AVE).....	68
3.15.2 Hasil <i>Pre-Test</i>	73
BAB IV PEMBAHASAN.....	75
4.1 Profil Demografi Responden.....	75
4.1.1 Usia.....	75
4.1.2 Pekerjaan	76
4.1.3 Domisili.....	76
4.1.4 Pendidikan.....	77
4.2 Profil Perilaku Responden.....	78
4.3 Statistik Deskriptif.....	83
4.3.1 Statistika Deskriptif Variabel <i>Website Design</i>	84
4.3.2 Statistika Deskriptif Variabel <i>Customer Service</i>	91
4.3.3 Statistika Deskriptif Variabel <i>Security/Privacy</i>	93
4.3.4 Statistika Deskriptif Variabel <i>Fulfilment</i>	96
4.3.5 Statistika Deskriptif Variabel <i>Overall e-Service Quality</i>	98
4.3.6 Statistika Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	99
4.3.7 Statistika Deskriptif Variabel <i>Customer Trust</i>	100
4.3.8 Statistika Deskriptif Variabel <i>Repurchase Intention</i>	101
4.3.9 Statistika Deskriptif Variabel <i>Word of Mouth</i>	102
4.3.10 Statistika Deskriptif Variabel <i>Site Revisit</i>	104
4.4 Statistika Inferensial	105
4.4.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	105
4.4.1.1 Reliabilitas Indikator (<i>Outer Loading</i>).....	107
4.4.1.2 Reliabilitas Variabel (<i>Construct Reliability</i>).....	112
4.4.1.3 Validitas Variabel (<i>Average Variance Extracted - AVE</i>)	119
4.4.1.4 <i>Discriminant Validity</i>	125
4.4.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	128
4.4.2.1 Uji Multikolinearitas (<i>Variance Inflation Factor-VIF</i>).....	128
4.4.2.2 Koefisien Determinan (R-Square).....	131
4.4.2.3 <i>Effect Size</i> (F-Square).....	132
4.4.2.4 Nilai <i>Predictive Relevance (Q-Square dan Q-Square Predict)</i> . 133	
4.4.2.5 Hasil Uji Hipotesis Penelitian dan Diskusi	136
BAB V KESIMPULAN & SARAN	145
5.1 Kesimpulan.....	145

5.2	Implikasi Manajerial.....	150
5.3	Keterbatasan Penelitian	164
5.4	Saran Penelitian	165
	DAFTAR PUSTAKA	167
	LAMPIRAN.....	177



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Konsumen Internet di Indonesia sampai 2028 (dalam jutaan) 1	
Gambar 1.2 <i>E-commerce</i> dengan Pengunjung Terbanyak (2022)	4
Gambar 1.3 Hasil Eksplorasi Awal Penilaian Konsumen terhadap Layanan	9
Gambar 2.5 Model Penelitian yang Diajukan	29
Gambar 3.6 Hasil Perhitungan Ukuran Sampel dengan G*Power	48
Gambar 3.7 Outer Model Sebelum Dilakukan Eliminasi	55
Gambar 3.8 Outer Model Setelah Dilakukan Eliminasi.....	56
Gambar 3.9. Model Penelitian untuk Actual.....	74
Grafik 4.10: Pilihan <i>Platform E-commerce</i>	79
Diagram 4.11: Frekuensi Konsumenan <i>E-commerce</i>	80
Diagram 4.12: Waktu Terakhir Berinteraksi di <i>E-commerce</i>	81
Grafik 4.13: Pilihan Kategori Produk di <i>E-commerce</i>	82
Diagram 4.14: Nilai Pengeluaran Terbesar di <i>E-commerce</i>	83
Gambar 4.15 Hasil Outer Model Setelah Eliminasi.....	106

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tabel Definisi Konseptual dan Operasional (DKDO).....	35
Tabel 3.2 Nilai Outer Loading (Reliabilitas Indikator) Sebelum Eliminasi	57
Tabel 3.3 Nilai Outer Loading (Reliabilitas Indikator) dan AVE Sebelum Eliminasi	59
Tabel 3.4 Nilai Outer Loading (Reliabilitas Indikator) Setelah Eliminasi.....	61
Tabel 3.5 Reliabilitas Variabel (<i>High Order Construct</i>) Pada Konstruk <i>Website Design</i>	63
Tabel 3.6 Reliabilitas Variabel (<i>High Order Construct</i>) Pada Konstruk Customer Service.....	64
Tabel 3.7 Reliabilitas Variabel (<i>High Order Construct</i>) Pada Konstruk Security/Privacy.....	64
Tabel 3.8 Reliabilitas Variabel (<i>High Order Construct</i>) Pada Konstruk Fulfillment	65
Tabel 3.9 Reliabilitas Variabel (<i>Low Order Construct</i>) Pada Konstruk <i>Website Design</i>	66
Tabel 3.10 Reliabilitas Variabel (<i>Low Order Construct</i>) Pada Konstruk Customer Service.....	66
Tabel 3.11 Reliabilitas Variabel (<i>Low Order Construct</i>) Pada Konstruk Security/Privacy.....	67
Tabel 3.12 Reliabilitas Variabel (<i>Low Order Construct</i>) Pada Konstruk Fulfillment	67
Tabel 3.13 Reliabilitas Variabel (Konstruk)	68
Tabel 3.14 Validitas Variabel (<i>High Order Construct</i>) Pada Konstruk <i>Website Design</i>	69
Tabel 3.15 Validitas Variabel (<i>High Order Construct</i>) Pada Konstruk Customer Service.....	69
Tabel 3.16 Validitas Variabel (<i>High Order Construct</i>) Pada Konstruk Security/Privacy	70

Tabel 3.17 Validitas Variabel (<i>High Order Construct</i>) Pada Konstruk Fulfillment	70
Tabel 3.18 Validitas Variabel (<i>Low Order Construct</i>) Pada Konstruk <i>Website Design</i>	70
Tabel 3.19 Validitas Variabel (<i>Low Order Construct</i>) Pada Konstruk Customer Service.....	71
Tabel 3.20 Validitas Variabel (<i>Low Order Construct</i>) Pada Konstruk Security/Privacy	71
Tabel 3.21 Validitas Variabel (<i>Low Order Construct</i>) Pada Konstruk Fulfillment	71
Tabel 3.22 Validitas Variabel (Konstruk).....	72
Tabel 4.1 Usia Responden.....	75
Tabel 4.2 Pekerjaan Responden	76
Tabel 4.3 Domisili Responden.....	77
Tabel 4.4 Pendidikan Responden.....	77
Tabel 4.5 Kategori Jawaban Responden	84
Tabel 4.6 Statistika Deskriptif Variabel Penelitian (<i>Website Design</i>)	84
Tabel 4.7 Statistika Deskriptif Variabel Penelitian (Customer Service).....	91
Tabel 4.8 Statistika Deskriptif Variabel Penelitian (Security/Privacy)	94
Tabel 4.9 Statistika Deskriptif Variabel Penelitian (Fulfilment)	96
Tabel 4.10 Statistika Deskriptif Variabel Penelitian (Overall e-Service Quality)	98
Tabel 4.11 Statistika Deskriptif Variabel Penelitian (Customer Satisfaction).....	99
Tabel 4.12 Statistika Deskriptif Variabel Penelitian (Customer Trust).....	100
Tabel 4.13 Statistika Deskriptif Variabel Penelitian (Repurchase Intention)	101
Tabel 4.14 Statistika Deskriptif Variabel Penelitian (Word of Mouth).....	102
Tabel 4.15 Statistika Deskriptif Variabel Penelitian (Site Revisit).....	104
Tabel 4.16 Reliabilitas Indikator (Sebelum Eliminasi).....	107
Tabel 4.17 Nilai Outer Loading (Reliabilitas Indikator) dan AVE Sebelum Eliminasi	109
Tabel 4.18 Nilai Outer Loading (Reliabilitas Indikator) Setelah Eliminasi.....	111
Tabel 4.19 Reliabilitas Variabel (<i>High Order Construct</i>) Pada Konstruk <i>Website Design</i>	112

Tabel 4.20 Reliabilitas Variabel (<i>Lower Order Construct</i>) Pada Konstruk <i>Website Design</i>	114
Tabel 4.21 Reliabilitas Variabel (<i>High Order Construct</i>) Pada Konstruk Customer Service.....	114
Tabel 4.22 Reliabilitas Variabel (<i>Lower Order Construct</i>) Pada Konstruk Customer Service.....	115
Tabel 4.23 Reliabilitas Variabel (<i>High Order Construct</i>) Pada Konstruk Privacy/Security	116
Tabel 4.24 Reliabilitas Variabel (<i>Lower Order Construct</i>) Pada Konstruk Privacy/Security	116
Tabel 4.25 Reliabilitas Variabel (<i>High Order Construct</i>) Pada Konstruk Fulfilment	117
Tabel 4.26 Reliabilitas Variabel (<i>Lower Order Construct</i>) Pada Konstruk Fulfilment.....	118
Tabel 4.27 Reliabilitas Variabel.....	118
Tabel 4.28 Validitas Variabel (<i>High Order Construct</i>) Pada Konstruk <i>Website Design</i>	120
Tabel 4.29 Validitas Variabel (<i>Lower Order Construct</i>) Pada Konstruk <i>Website Design</i>	120
Tabel 4.30 Validitas Variabel (<i>High Order Construct</i>) Pada Konstruk Customer Service.....	121
Tabel 4.31 Validitas variabel (<i>Lower Order Construct</i>) Pada Konstruk Customer Service.....	122
Tabel 4.32 Validitas Variabel (<i>High Order Construct</i>) Pada Konstruk Security/Privacy	122
Tabel 4.33 Validitas Variabel (<i>Lower Order Construct</i>) Pada Konstruk Security/Privacy	123
Tabel 4.34 Validitas Variabel (<i>High Order Construct</i>) Pada Konstruk Fulfilment	123
Tabel 4.35 Validitas Variabel (<i>Lower Order Construct</i>) Pada Konstruk Fulfilment	124
Tabel 4.36 Validitas Variabel	124

Tabel 4.37 Tabel <i>Heterotrait-Monotrait Ratio</i> (HTMT)	126
Tabel 4.38 <i>Inner VIF Values</i>	129
Tabel 4.39 Hasil Nilai Konstruk	131
Tabel 4.40 Nilai F-Square & T-Statistics.....	133
Tabel 4.41 Nilai Q ² dan Q ² Predict	134
Tabel 4.42 Uji Hipotesis (Direct Effect)	137

