

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR .....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	iv
ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	1
1.4. Manfaat Penelitian.....	1
1.5 Sistematika Penulisan .....	2
BAB II.....	12
TINJAUAN TEORI .....	12
2.1 Citra Merek .....	12
2.2 Harga .....	13
2.3 Kepercayaan .....	14

2.4 Keputusan Pembelian.....	16
2.5 Kemudahahan Bertransaksi.....	18
2.6. Hubungan antar Hipotesis .....	19
2.7 Model Penelitian .....	22
BAB III.....	24
METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1.Paradigma penelitian.....	24
3.2.Objek Penelitian .....	25
3.3 Unit Analisis.....	25
3.4 Jenis Penelitian.....	26
3.5 Desain Penelitian.....	27
3.6 Pengukuran Variabel.....	28
3.7 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel.....	29
3.8 Populasi dan Sampel .....	2
3.9 Pengukuran Skala.....	3
3.10 Ukuran Sample.....	33
3.11 Partial Least Square (PLS).....	34
3.12 Pre – test.....	35
BAB IV .....	39
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1.Profil Responden.....	39
4.2 Uji Aktual.....	42
4.3.Pembahasan.....	59
BAB V.....	64
KESIMPULAN DAN SARAN.....	64

5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Implikasi Teoritis .....	65
5.3. Implikasi Manajerial .....	66
5.4. Keterbatasan Penelitian .....	67
5.5 Rekomendasi dalam penelitian selanjutnya .....	67
DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN .....	72



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan e-commerce pada tahun 2014-2021 Global.....	2
Gambar 1.2 Pertumbuhan e-commerce didalam 10 Negara.....	3
Gambar 1.3. Top 5 e-commerce di Indonesia.....	4
Gambar 1.4 Permasalahan Shopee pada Aplikasi .....	5
Gambar 1.5 Permasalahan Shopee Mengenai Harga Dan Layanan Yang Lama...6	
Gambar 1.6 Permasalahan pada merek Shopee.....	7
Gambar 1.7 Kepercayaan Pelanggan yang mulai hilang.....	8
Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....	23
Gambar 4.2 Inner Model .....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Definisi Konseptual .....	30
Tabel 3.2 Validitas Konvergen-Faktor Loading.....	38
Tabel 3.3 Validitas Konvergen-AVE.....	39
Tabel 3.4 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	40
Tabel 4.1 Responden Pengguna Shopee.....	42
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden.....	42
Tabel 4.3 Usia Responden.....	43
Tabel 4.4 Domisili Responden.....	43
Tabel 4.5 Status Responden.....	44
Tabel 4.6 Deskripsi Konstruk Penelitian.....	45
Tabel 4.7 Pengelompokan Kategori Jawaban.....	46
Tabel 4.8 Validitas Konvergen-Faktor Loading.....	48
Tabel 4.9 Validitas Konvergen-AVE.....	49
Tabel 4.10 Uji Validitas Diskriminan.....	49
Tabel 4.11 VIF > 5 aktual.....	51
Tabel 4.12 VIF Pervariabel.....	52
Tabel 4.13 Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	53
Tabel 4.14 R-square dan R-Square Adjusted.....	54
Tabel 4.15 Uji Hipotesis.....	56