

## DAFTAR ISI

<i>COVER SKRIPSI</i> .....	<i>I</i>
<i>PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</i> .....	<i>IV</i>
<i>ABSTRAK</i> .....	<i>V</i>
<i>KATA PENGANTAR</i> .....	<i>VII</i>
<i>DAFTAR GAMBAR</i> .....	<i>XI</i>
<i>DAFTAR TABEL</i> .....	<i>XI</i>
<i>BAB I PENDAHULUAN</i> .....	<i>1</i>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan masalah penelitian .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	12
<i>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</i> .....	<i>13</i>
2.1 E-Commerce.....	13
2.2 Repurchase Intention .....	15
2.3 Web Design Quality .....	17
2.4 Service Quality .....	20
2.5 Satisfaction .....	22
2.7.1 Hubungan antara Web Design Quality dengan Trust.....	25
2.7.4 Hubungan antara Service Quality dengan Satisfaction pelanggan.....	27
2.7.5 Hubungan antara Satisfaction dengan Trust pelanggan.....	28
2.7.6 Hubungan antara Satisfaction dan Repurchase Intention pelanggan .....	29
2.7.7 Hubungan antara Trust dengan Repurchase Intention .....	30
2.8 Model Penelitian.....	32
<i>BAB III METODE PENELITIAN</i> .....	<i>33</i>
3.1 Objek Penelitian .....	33
3.2 Unit Analisis .....	34
3.3 Tipe Penelitian.....	36
3.4 Operasionalisasi Variabel Penelitian .....	38

3.5 Populasi dan Sampel .....	43
3.6 Metode Pengumpulan Data.....	47
3.7 Skala Pengukuran .....	48
3.8 Metode Analisis Data .....	50
3.9 Pengujian Awal .....	54
<b><i>BAB IV.....</i></b>	<b>65</b>
<b><i>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</i></b>	<b>65</b>
4.1 Profil Responden .....	65
4.2 Pengujian Sampel.....	70
4.3 Statistik Deskriptif .....	70
4.4 Statistik Inferensial .....	72
4.5 Outer Model .....	77
4.6 Common Bias Method.....	77
4.7 Goodness of Fit (GoF) .....	79
4.8 R-Square & Q-Square.....	82
4.9 Uji Hipotesis .....	83
4.10 Inner Model.....	87
4.11 Pembahasan.....	87
4.12 Perbandingan Penelitian Sebelumnya dengan Penelitian Saat Ini .....	93
<b><i>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</i></b>	<b>95</b>
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Implikasi Manajerial.....	96
5.3 Batasan Penelitian .....	98
5.4 Saran.....	98
<b><i>Daftar Pustaka.....</i></b>	<b>100</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peningkatan pengguna e-commerce .....	2
Gambar 1. 2 e-commerce dengan pengunjung tertinggi .....	3
Gambar 2. 1 model penelitian .....	32
Gambar 4. 1 Outer Model .....	77
Gambar 4. 2 Inner Model .....	87

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data pengunjung web e-commerce indonesia.....	4
Tabel 1. 2 Review Pelayanan Pada Situs Online JD.ID .....	5
Tabel 1. 3 pra survei persepsi konsumen terhadap e-commerce JD.ID .....	6
Tabel 3. 1 Definisi konseptual dan definisi operasional .....	38
Tabel 3. 2 Skala likert .....	49
Tabel 3. 3 Uji Cronbach's alpha & composite reliability .....	57
Tabel 3. 4 Uji Validitas Konvergen (Website Design Quality) .....	58
Tabel 3. 5 Uji Validitas Konvergen (Service quality) .....	58
Tabel 3. 6 Uji Validitas Konvergen (Satisfaction) .....	59
Tabel 3. 7 Uji Validitas Konvergen (Trust) .....	60
Tabel 3. 8 Uji Validitas Konvergen (Repurchase Intention) .....	60
Tabel 3. 9 Uji Validitas Konvergen AVE .....	61
Tabel 3. 10 Uji Discriminant Validity (Website Design Quality) .....	62
Tabel 3. 11 Uji Discriminant Validity (Service Quality) .....	62
Tabel 3. 12 Uji Discriminant Validity (Satisfaction) .....	63
Tabel 3. 13 Uji Discriminant Validity (Trust) .....	63
Tabel 3. 14 Uji Discriminant Validity (repurchase intention) .....	64
Tabel 4. 1 Persentase jenis kelamin .....	66
Tabel 4. 2 Persentase usia .....	66
Tabel 4. 3 Persentase Domisili .....	67
Tabel 4. 4 Persentase Pekerjaan .....	68
Tabel 4. 5 Jumlah penghasilan per bulan .....	69
Tabel 4. 6 Waktu melakukan transaksi terakhir kali .....	70
Tabel 4. 7 Statistik deskriptif .....	72
Tabel 4. 8 Convergent validity - factor loading .....	73
Tabel 4. 9 Validitas konvergen – AVE .....	74
Tabel 4. 10 Discriminant validity-Cross loading .....	75
Tabel 4. 11 Discriminant Validity-Fornell-Larcker .....	75
Tabel 4. 12 Discriminant Validity-HTMT .....	76
Tabel 4. 13 Cronbach's alpha & composite reliability .....	76

Tabel 4. 14 Collinearity Statistic (VIF) Outer.....	78
Tabel 4. 15 Colinearity statistif (VIF) – inner VIF value .....	79
Tabel 4. 16 Goodness-of-Fit Indeks .....	80
Tabel 4. 17 Goodness of fit.....	81
Tabel 4. 18 R2 & Q2 .....	83
Tabel 4. 19 Hasil uji hipotesis .....	83
Tabel 4. 20 Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya.....	94

