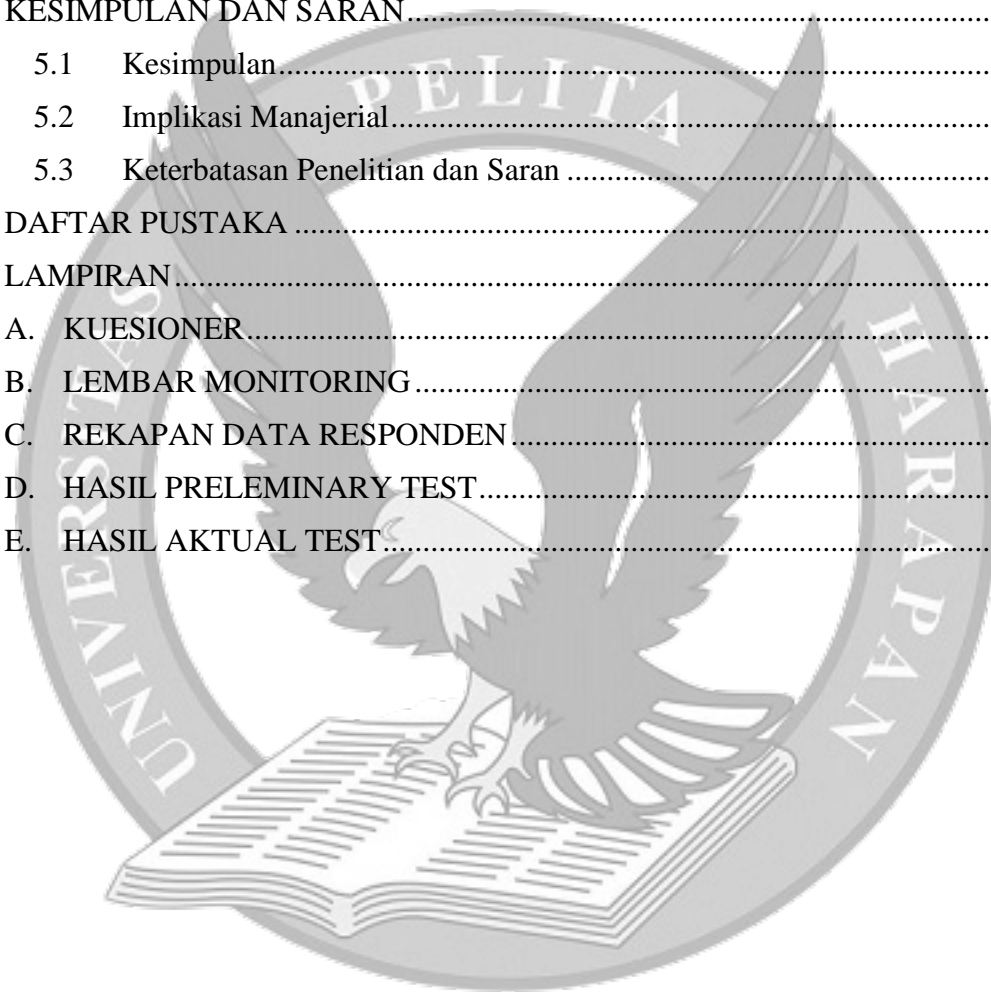


DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| 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 TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 8 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 8 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 8 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 9 |
| 1.5 Sistematika Penulisan..... | 9 |
| BAB II..... | 11 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 11 |
| 2.1 Konstruk/ Variabel | 11 |
| 2.1.1 Citra Merek | 11 |
| 2.1.2 Harga..... | 13 |
| 2.1.3 Kepercayaan..... | 15 |
| 2.1.4 Kemudahan Bertransaksi | 16 |
| 2.1.5 Kualitas E-Servis..... | 17 |
| 2.1.6 Keputusan Pembelian..... | 19 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 20 |
| 2.3 Penajuan Hipotesis | 22 |
| 2.3.1 Citra Merek dan Keputusan Pembelian | 22 |

| | | |
|---------------------------------------|---|----|
| 2.3.2 | Harga dan Keputusan Pembelian | 23 |
| 2.3.3 | Kepercayaan dan Keputusan Pembelian | 24 |
| 2.3.4 | Kemudahan Bertransaksi dan Keputusan Pembelian..... | 25 |
| 2.3.5 | Kualitas E-Servis dan Keputusan Pembelian..... | 26 |
| 2.4 | Model Konseptual | 28 |
| BAB III | | 29 |
| METODE PENELITIAN..... | | 29 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 29 |
| 3.2 | Desain Penelitian | 30 |
| 3.3 | Objek Penelitian | 31 |
| 3.4 | Unit Analisis..... | 31 |
| 3.5 | Pengukuran Variabel | 32 |
| 3.6 | Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel | 33 |
| 3.7 | Populasi dan Sampel | 41 |
| 3.8 | Pengukuran Skala | 44 |
| 3.9 | Metode Pengumpulan data | 45 |
| 3.10 | Ukuran Sampel | 46 |
| 3.11 | Metode Analisis Data | 47 |
| 3.11.1 | Statistik Deskriptif | 48 |
| 3.11.2 | Statistik Inferensial..... | 48 |
| 3.12 | <i>Goodness of the Data</i> | 49 |
| 3.12.1 | Validitas | 49 |
| 3.12.2 | Reliabilitas | 49 |
| 3.13 | <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> | 50 |
| 3.14 | Partial Least Square (PLS) | 50 |
| 3.15 | <i>Preliminary Test</i> | 52 |
| 3.15.1 | Uji Validitas | 53 |
| 3.15.2 | Uji Reliabilitas | 62 |
| BAB IV | | 64 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 64 |
| 4.1 | Profil Responden..... | 64 |
| 4.2 | Deskripsi Konstruk Penelitian | 68 |

| | | |
|----------------------------|---|-----|
| 4.3 | Analisis Data Penelitian | 75 |
| 4.3.1 | <i>Outer Model</i> | 75 |
| 4.3.2 | <i>Inner Model</i> | 84 |
| 4.4 | Pembahasan | 91 |
| 4.5 | Perbandingan dengan Penelitian Sebelumnya | 97 |
| BAB V | | 98 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | | 98 |
| 5.1 | Kesimpulan | 98 |
| 5.2 | Implikasi Manajerial | 100 |
| 5.3 | Keterbatasan Penelitian dan Saran | 102 |
| DAFTAR PUSTAKA | | 104 |
| LAMPIRAN | | 111 |
| A. | KUESIONER | 111 |
| B. | LEMBAR MONITORING | 126 |
| C. | REKAPAN DATA RESPONDEN | 127 |
| D. | HASIL PRELEMINARY TEST | 131 |
| E. | HASIL AKTUAL TEST | 133 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya dan Hasil Penelitian..... | 20 |
| Tabel 3. 1 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional..... | 34 |
| Tabel 3. 2 Skala Likert | 45 |
| Tabel 3. 3 <i>Rule of Thumb</i> | 51 |
| Tabel 3. 4 Uji Validitas Konvergen – <i>Outer Loadings</i> | 53 |
| Tabel 3. 5 Uji Validitas Konvergen – AVE | 55 |
| Tabel 3. 6 Uji Validitas Diskriminan – <i>Cross Loading</i> | 56 |
| Tabel 3. 7 Uji Validitas Konvergen – <i>Outer Loadings(II)</i> | 58 |
| Tabel 3. 8 Uji Validitas Konvergen – AVE(II)..... | 60 |
| Tabel 3. 9 Uji Validitas Diskriminan – <i>Cross Loading(II)</i> | 60 |
| Tabel 3. 10 Uji Reliabilitas – <i>Cronbach’s Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> | 62 |
| Tabel 3. 11 Uji Reliabilitas – <i>Cronbach’s Alpha</i> dan <i>Composite Reliability(II)</i> .. | 63 |
| Tabel 4. 1 Pengguna Ekspedisi Ninja | 65 |
| Tabel 4. 2 Perbandingan Jenis Kelamin Responden | 65 |
| Tabel 4. 3 Perbandingan Usia Responden | 66 |
| Tabel 4. 4 Perbandingan Domisili Responden | 67 |
| Tabel 4. 5 Perbandingan Pekerjaan Responden | 67 |
| Tabel 4. 6 Perbandingan Penghasilan Bulanan Responden | 68 |
| Tabel 4. 7 Deskripsi Konstruksi Penelitian | 68 |
| Tabel 4. 8 Pengelompokan Kategori Jawaban | 70 |
| Tabel 4. 9 Nilai Rata-Rata Indikator Citra Merek..... | 70 |
| Tabel 4. 10 Nilai Rata-Rata Indikator Harga | 71 |
| Tabel 4. 11 Nilai Rata-Rata Indikator Kepercayaan | 71 |
| Tabel 4. 12 Nilai Rata-Rata Indikator Kemudahan Bertransaksi..... | 72 |
| Tabel 4. 13 Nilai Rata-Rata Indikator Kualitas e-Servis..... | 73 |
| Tabel 4. 14 Nilai Rata-Rata Indikator Keputusan Pembelian | 74 |
| Tabel 4. 15 Validitas Konvergen – <i>Outer Loading</i> | 77 |
| Tabel 4. 16 Validitas Konvergen – <i>Outer Loading(II)</i> | 78 |
| Tabel 4. 17 Validitas Konvergen – AVE(II)..... | 80 |
| Tabel 4. 18 Validitas Diskriminan – <i>Fornell Larcker</i> | 81 |
| Tabel 4. 19 Validitas Diskriminan – <i>Cross Loading</i> | 82 |
| Tabel 4. 20 Pengujian Reliabilitas – <i>Cronbach’s Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i> | 83 |
| Tabel 4. 21 Nilai <i>Outer VIF</i> | 85 |
| Tabel 4. 22 Nilai <i>Inner VIF</i> | 86 |
| Tabel 4. 23 Nilai <i>R-square</i> | 87 |
| Tabel 4. 24 Uji Hipotesis melalui <i>Path Coefficients Bootstrapping</i> | 88 |
| Tabel 4. 25 Perbandingan Hasil Penelitian Sekarang dan Sebelumnya..... | 97 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna E-Commerce (dalam juta)..... | 2 |
| Gambar 1. 2 Frekuensi Penggunaan Jasa Kurir Selama Pandemi Covid-19 | 3 |
| Gambar 2. 1 Model Konseptual | 28 |
| Gambar 4. 1 Outer Model | 76 |
| Gambar 4. 2 Inner Model | 84 |

