

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul	
Pernyataan Keaslian Tugas Akhir	
Persetujuan Dosen Pembimbing	
Persetujuan Tim Penguji Tugas Akhir	
Abstrak	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Masalah Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Batasan Masalah.....	11
1.6 Sistematika Pembahasan	12
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	14
2.1.1 Dimensi <i>Service Quality</i>	17
2.2 <i>Past Experience</i>	17
2.3 <i>Price</i>	18
2.3.1 <i>Price Promotion</i>	20

2.3.2 <i>Price Discount</i>	20
2.4 <i>Online Buying Intention</i>	21
2.4.1 <i>Group Online Buying Intention</i>	23
2.5 <i>Online Store</i>	24
2.6 <i>Shopee</i>	26
2.7 <i>Hipotesis Penelitian</i>	27
2.7.1 <i>Pengaruh Service Quality Terhadap Online Buying Intention</i>	27
2.7.2 <i>Pengaruh Past Experience Terhadap Online Buying Intention</i>	28
2.7.3 <i>Pengaruh Price Terhadap Online Buying Intention</i>	28
2.8 <i>Model Penelitian</i>	29
 BAB III PEMBAHASAN	
3.1 <i>Objek Penelitian</i>	30
3.2 <i>Subjek Penelitian dan Unit Analisis</i>	31
3.3 <i>Jenis Penelitian</i>	32
3.4 <i>Desain Penelitian</i>	32
3.5 <i>Model Penelitian</i>	34
3.6 <i>Variabel dan Pengukuran Variabel</i>	35
3.6.1 <i>Variabel</i>	35
3.6.2 <i>Pengukuran Variabel</i>	36
3.6.3 <i>Definisi Konseptual dan Definisi Operasional</i>	36
3.6.4 <i>Skala Pengukuran</i>	40
3.7 <i>Teknik Penyusunan Kuesioner</i>	41
3.8 <i>Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data</i>	42
3.8.1 <i>Sumber Data</i>	43

3.8.2 Teknik Pengumpulan Data	43
3.9 Etika Pengumpulan Data	43
3.10 Populasi Dan Sampel	44
3.11 Penentuan Jumlah Sampel	46
3.12 Teknik Analisis Data	47
3.12.1 <i>Second Order Confirmatory Factor Analysis</i>	47
3.12.2 Studi Pendahuluan	48
3.12.2.1 Uji Validitas	48
3.12.2.2 Uji Reliabilitas	48
3.12.3 Statistik Deskriptif	49
3.12.4 Statistik Inferensial	50
3.13 <i>Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-Sem)</i>	50
3.13.1 Evaluasi Model	51
3.13.1.1 Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	51
3.13.1.2 Evaluasi Model <i>Structural (Inner Model)</i>	52
3.14 Hasil Uji Studi Pendahuluan	53
3.14.1 Uji Validitas	53
3.14.2 Uji Reliabilitas	56
 BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Profil Responden.....	57
4.1.1 Jenis Kelamin	58
4.1.2 Uang Saku Per Bulan	58
4.1.3 Lama Penggunaan Aplikasi "Shopee"	59
4.2 Statistik Deskriptif	61

4.3 Statistik Inferensial	62
4.3.1 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	63
4.3.1.1 Analisis Dimensi <i>Service Quality</i>	63
4.3.1.2 Uji Validitas	66
4.3.1.3 Uji Reliabilitas	68
4.3.2 Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	69
4.3.2.1 Hasil Pengujian Hipotesis	70
4.4 Pembahasan	73
4.4.1 Pembahasan Mengenai Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap <i>Online Buying Intention</i>	74
4.4.2 Pembahasan Mengenai Pengaruh <i>Past Experience</i> Terhadap <i>Online Buying Intention</i>	75
4.4.3 Pembahasan Mengenai Pengaruh <i>Price</i> Terhadap <i>Online Buying Intention</i>	76
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Keterbatasan Penelitian	79
5.3 Implikasi Manajerial (Implikasi Hasil Penelitian)	81
5.4 Saran Penelitian Selanjutnya	82
 DAFTAR PUSTAKA	83
 LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Logo Shopee.....	4
Gambar 1.2 Aplikasi <i>E-Commerce</i> Teraktif	4
Gambar 2.1 Model Penelitian	29
Gambar 3.1 Model Penelitian	34
Gambar 3.2 Nilai Loading Factor.....	54
Gambar 4.1 Grafik Persentase Jenis Kelamin Responden.....	58
Gambar 4.2 Grafik Persentase Uang Saku per Bulan Responden	59
Gambar 4.3 Grafik Persentase Jumlah Belanja <i>Online</i> di “Shopee” Responden..	60
Gambar 4.4 Grafik Persentase Waktu Terdekat Belanja Online di “Shopee” Responden.....	60
Gambar 4.6 Nilai Loading Factor	64
Gambar 4.7 Nilai t-statistics.....	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Perbandingan harga dari enam <i>online store</i>	8
Tabel 3.1 Skala Lima (Likert)	36
Tabel 3.2 Definisi Konseptual dan Definisi Operasional.....	37
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Konvergen	54
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	55
Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas	56
Tabel 4.1 Analisis Statistika Deskriptif	61
Tabel 4.2 Analisis Dimensi Service Quality	65
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Konvergen	66
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Diskriminan.....	68
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.6 Nilai R-Square.....	70
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Hipotesis.....	71
Tabel 4.8 Perbandingan Penelitian dengan Penelitian Sebelumnya oleh Yan dan Li-Ming., (2015).....	78
Tabel 4.9 Perbandingan Hasil Penelitian dengan Penelitian oleh Yan dan Li- Ming., (2015)	78