

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN .....	iii
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	12
1.3 Tujuan Penelitian .....	13
1.4 Kegunaan Penelitian .....	13
1.5 Sistematika Penulisan .....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA .....	15
2.1 Landasan Teori .....	15
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	15
2.1.2 Desain Situs Web .....	16
2.1.3 Pemenuhan .....	16
2.1.4 Keamanan/Privasi .....	17
2.1.5 Kepuasan atas Kualitas Layanan Elektronik .....	18
2.1.6 Niat Membeli Kembali .....	18
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	19
2.2.1 Hubungan Antara Desain Situs Web dengan Kepuasan atas Kualitas Layanan Elektronik .....	19

2.2.2 Hubungan Antara Pemenuhan dengan Kepuasan atas Kualitas Layanan Elektronik .....	20
2.2.3 Hubungan Antara Keamanan/Privasi dengan Kepuasan atas Kualitas Layanan Elektronik .....	20
2.2.4 Hubungan Antara Kepuasan atas Kualitas Layanan Elektronik dengan Niat Membeli Kembali .....	21
2.3 Penelitian Terdahulu .....	21
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	26
3.1.1 Variabel Penelitian .....	26
3.1.2 Definisi Operasional .....	27
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian .....	29
3.2.1 Populasi .....	29
3.2.2 Sampel .....	30
3.2.3 Penentuan Jumlah Sampel .....	30
3.3 Jenis Sumber Data .....	30
3.3.1 Data Primer .....	31
3.3.2 Data Sekunder .....	31
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	31
3.4.1 Pengumpulan Data Primer .....	31
3.4.2 Pengumpulan Data Sekunder .....	32
3.5 Metode Analisis Data .....	32
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>41</b>
4.1 Deskripsi Objek dan Responden Penelitian .....	41
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
4.1.2 Gambaran Umum Responden .....	42
4.1.3 Profil Responden .....	42
4.2 Analisis Univariat .....	44
4.1.1 Analisis Faktor Eksploratori .....	44
4.1.2 Uji Validitas .....	47

4.1.3 Uji Reliabilitas .....	48
4.3 Analisis Multivariat .....	48
4.3.1 Uji Asumsi SEM .....	48
4.3.1.1 Uji Normalitas Data .....	48
4.3.1.2 Uji <i>Outliers</i> .....	49
4.3.1.3 Uji Nilai Residual .....	52
4.3.1.4 Uji <i>Construct Reliability</i> dan <i>Variance</i> <i>Extracted</i> .....	53
4.3.2 Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen dan Endogen ..	54
4.3.2.1 Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen .....	55
4.3.2.2 Analisis Faktor Konfirmatori Endogen .....	57
4.3.3 Analisis <i>Full Model Structural Equation Model</i> .....	59
4.3.4 Analisis <i>Direct Effects</i> , <i>Indirect Effects</i> , dan <i>Total Effects</i> ..	60
4.4 Pembahasan .....	62
4.4.1 Pengaruh Desain Situs Web terhadap Kepuasan atas Kualitas Layanan Elektronik .....	63
4.4.2 Pengaruh Pemenuhan terhadap Kepuasan atas Kualitas Layanan Elektronik .....	63
4.4.3 Pengaruh Keamanan/Privasi terhadap Kepuasan atas Kualitas Layanan Elektronik .....	64
4.4.4 Pengaruh Kepuasan atas Kualitas Layanan Elektronik terhadap Niat Membeli Kembali .....	65
4.4.5 Analisis <i>Total Effects</i> .....	66
BAB V PENUTUP .....	67
5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Implikasi Teoritis .....	67
5.3 Implikasi Praktis .....	69
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	70
5.5 Saran Penelitian Selanjutnya .....	70
DAFTAR PUSTAKA .....	72
LAMPIRAN .....	75