

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN SKRIPSI	v
ABSTRAC	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.4. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1. Landasan Teori.....	9
2.1.1. <i>E-commerce</i>	9
2.1.2. Keterlibatan Pelanggan	12
2.1.3. Kualitas Informasi	14
2.1.4. Kepercayaan	14
2.1.5. Kemudahan	16
2.2. Hubungan Antar Variabel	18
2.2.1. Hubungan Kualitas Informasi Pada Keterkaitan Pelanggan	18
2.2.2. Hubungan Kepercayaan Pada Keterkaitan Pelanggan	19
2.2.3. Hubungan Kemudahan Pada Keterkaitan Pelanggan.....	20
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	24
3.1.1. Variabel Penelitian	24
3.1.2. Definisi Operasional Variabel.....	25
3.2. Populasi dan Sampel	26
3.2.1. Populasi	26
3.2.2. Sampel.....	26
3.2. Jenis dan Sumber Data	27
3.3. Metode Pengumpulan Data	28
3.5. Uji Kelayakan Kuesioner	29
3.5.1.1. Uji Indikator dan Variabel	30
3.5.1.2. Uji Indikator dan Hipotesis	33
3.5.2. Uji Statistik.....	35
3.5.2.1. Uji Validitas	35
3.5.2.2. Uji Reliabilitas	36
3.6. Metode Analisis	36

3.6.1. Statistis Deskriptif.....	37
3.6.2. Uji Asumsi Klasik.....	37
3.6.2.1. Uji Normalitas.....	37
3.6.2.2. Uji Multikolinieritas.....	38
3.6.2.3. Uji Heteroskedastisitas.....	39
3.6.2.4. Uji Autokorelasi.....	39
3.6.3.1. Uji Persamaan Regresi Linier Berganda.....	40
3.6.3.2. Uji <i>Adjusted R2</i> (Koefisien Determinasi).....	41
3.6.3.3. Uji Signifikansi Parameter Individual (Uji Statistik t).....	41
3.6.3.4. Uji Pengujian Simultan (Uji statistic F).....	42
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1. Deskripsi Objek Penelitian.....	44
4.1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	44
4.1.2. Gambaran umum responden.....	44
4.2. Interpretasi Hasil.....	47
4.2.1. Analisis Sampel Jawaban Terbuka.....	48
4.2.2. Analisis Data.....	49
4.2.2.1. Uji Descriptiv.....	49
4.2.2.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	50
4.2.2.3. Uji Asumsi Klasik.....	55
4.3. Pembahasan.....	64
4.3.1. Variabel Kualitas Informasi Pada Keterlibatan Pelanggan.....	64
4.3.2. Variabel Kepercayaan Pada Keterlibatan Pelanggan.....	65
4.3.3. Variabel Kemudahan Pada Keterlibatan Pelanggan.....	66
BAB V KESIMPULAN	69
5.1. Kesimpulan.....	69
5.2. Implikasi Manajerial.....	70
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	71
5.4. Saran Untuk Penelitian Mendatang.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74