

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN..	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah Penelitian.....	11
1.2.1. Identifikasi Masalah Penelitian	11
1.2.2. Perumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	12
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	12
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
2.1. Kajian Pustaka	14
2.1.1. <i>E-Service Quality</i>	14
2.1.2. <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi).....	18
2.1.3. <i>Trust</i>	20
2.1.4. Keputusan Pembelian.....	26
2.2. Hubungan antar variabel.....	33
2.2.1. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap <i>Trust</i>	33
2.2.2. Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap <i>Trust</i>	34
2.2.3. Pengaruh <i>E-Service Quality</i> Terhadap Keputusan Pembelian	35
2.2.4. Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap Keputusan Pembelian	36
2.2.5. Pengaruh <i>Trust</i> Terhadap Keputusan Pembelian.....	37
2.3. Penelitian Terdahulu.....	38
2.4. Kerangka Pemikiran	41
2.5. Hipotesis.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Desain Penelitian.....	43

3.2. Variabel Penelitian	44
3.3. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	45
3.4. Jenis dan Sumber Data	48
3.5. Teknik Pengumpulan Data	49
3.6. Populasi dan Sampel	50
3.7. Metode Analisis Data	52
3.7.1. Kecocokan Seluruh Model/Kesesuaian Model (<i>Goodness of fit</i>)	51
3.7.2. Model Pengukuran (<i>Measurement Model</i>)	57
3.7.3. Model Struktural	61
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Deskripsi Perusahaan	63
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	63
4.1.2 Lingkup Bidang Usaha	65
4.1.3 Sumber Daya	66
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	69
4.1.5 Tantangan Bisnis Perusahaan	70
4.1.6 Proses Kegiatan Fungsi Bisnis	70
4.2 Hasil Penelitian	72
4.2.1 Karakteristik Responden	72
4.2.2 Analisa Deskriptif Hasil Jawaban Kuesioner	75
4.2.3 Uji Kecocokan Model Keseluruhan	80
4.2.4 Uji Model Pengukuran	83
4.2.5 Uji Kecocokan Model Struktural	91
4.2.6 Pengujian Hipotesis	94
4.3 Pembahasan	95
4.3.1 Pengaruh Variabel <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Trust</i>	95
4.3.2 Pengaruh Variabel <i>Information Quality</i> terhadap <i>Trust</i>	95
4.3.3 Pengaruh Variabel <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan Pembelian	96
4.3.4 Pengaruh Variabel <i>Information Quality</i> terhadap Keputusan Pembelian	97
4.3.5 Pengaruh Variabel <i>Trust</i> terhadap Keputusan Pembelian	97
4.3.6 Implikasi Manajerial	98
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	112