

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	15
C. Tujuan Dan Kontribusi Penelitian.....	15
1. Tujuan Penelitian.....	15
2. Kontribusi Penelitian.....	16
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
Kajian Pustaka	17
1. Pengertian Perilaku Konsumen.....	17
2. <i>E-marketplace</i>	21
3. <i>E-Commerce</i>	22
a. Pengertian <i>E-commerce</i>	22
b. Jenis-jenis <i>E-Commerce</i>	23
c. Komponen <i>E-Commerce</i>	24
d. Manfaat <i>E-Commerce</i>	25
e. Proses Transaksi <i>E-Commerce</i>	26
4. Kepuasan Pelanggan.....	27
a. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	27
b. Indikator Kepuasan Pelanggan.....	30
5. Kualitas <i>Website</i>	31

a. Pengertian Kualitas <i>Website</i>	31
b. Indikator Kualitas Website	32
6. Persepsi Harga.....	33
a. Pengertian Persepsi.....	33
b. Pengertian Harga	33
7. Kepercayaan.....	35
a. Pengertian Kepercayaan	35
b. Manfaat Kepercayaan	36
c. Indikator Kepercayaan.....	37
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Hubungan Antar Variabel	44
D. Rerangka Pemikiran dan Hipotesis	46
1. Rerangka Pemikiran	46
2. Hipotesis.....	47
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	48
B. Desain Penelitian	48
C. Definisi Operasional Variabel.....	49
1. Definisi Variabel	49
2. Operasionalisasi Variabel.....	51
D. Pengukuran Variabel.....	52
E. Populasi dan Sampel	53
1. Populasi	53
2. Sampel.....	53
F. Teknik Pengumpulan Data.....	53
G. Metode Analisis Data.....	54
1. Evaluasi <i>Measurement Outer Model</i>	54
a. <i>Convergent Validity</i>	55
b. <i>Discriminant Validity</i>	55
c. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	55
d. <i>Composite Reliability dan Alpha Cronbach</i>	56

2. Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	56
a. <i>R – Square</i>	56
b. <i>Q- Square</i>	57
3. Pengujian Hipotesis.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	58
B. Karakteristik Profil Responden.....	60
C. Karakteristik Jawaban Responden	63
D. Metode Analisis Data: <i>Component Based Structural Equation Modeling</i>	67
1. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	68
a. <i>Convergent Validity</i>	68
b. <i>Discriminant Validity</i>	73
c. <i>Composite Reliability dan Croncbach Alpha</i>	75
2. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	77
a. <i>R-Square (R^2)</i>	77
b. <i>Nilai Predective Relevance (Q^2)</i>	78
c. <i>Goodness of Fit Model (Gof)</i>	79
3. Hasil Pengujian Hipotesis	80
E. Pembahasan.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	91