

## DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR dan GRAFIK</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii

### BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan Penelitian.....	12
1.4. Manfaat Penelitian.....	12
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	12
1.4.2. Manfaat Praktis.....	13

### BAB II LANDASAN TEORI

2.1. <i>Trust</i> (Rasa Percaya).....	14
2.1.1. Definisi <i>Trust</i> .....	14
2.1.2. <i>Web Trust Model</i> .....	16
2.1.2.a. <i>Disposition to Trust</i> .....	18
2.1.2.b. <i>Institution-based Trust</i> .....	20
2.3.2.c. <i>Trusting Beliefs</i> .....	21
2.3.2.d. <i>Trusting intention</i> .....	22
2.3.2.e. <i>Trust-related Behavior</i> .....	23
2.2. <i>E-Commerce</i> dan <i>Web Trust Model</i> .....	24
2.3. Penelitian Terdahulu Dengan <i>Web Trust Model</i> .....	26

2.4.	Perusahaan <i>E-Commerce</i> Traveloka.....	28
2.4.1.	Sejarah Singkat.....	28
2.4.2.	Jaminan Keamanan Transaksi di Traveloka.....	29
2.5.	Kerangka Pemikiran.....	31
2.6.	Hipotesis Penelitian.....	32

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1.	Jenis Penelitian.....	33
3.2.	Variabel Penelitian.....	34
3.2.1.	Definisi Konseptual Variabel Penelitian .....	34
3.2.2.	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	34
3.3.	Subjek Penelitian.....	36
3.3.1.	Populasi Penelitian.....	36
3.3.2.	Teknik <i>Sampling</i> .....	36
3.3.3.	Jumlah dan Sampel Penelitian.....	37
3.4.	Instrumen Penelitian Dan Teknik Pengambilan Data.....	38
3.4.1.	Jenis Data.....	38
3.4.2.	Instrumen Penelitian.....	38
3.4.2.a.	Bentuk Alat Ukur.....	38
3.4.2.b.	Domain Variabel dan Distribusi Item.....	40
3.4.2.c.	Metode Penilaian ( <i>Scoring</i> ) .....	46
3.5.	Metode Analisis Data.....	47
3.5.1.	Uji Validitas Alat Ukur.....	47
3.5.1.a.	<i>Content Validity</i> .....	47
3.5.1.b.	<i>Construct Validity</i> .....	49
3.5.2.	Uji Reliabilitas Alat Ukur.....	54
3.5.3.	Pengolahan Data.....	57
3.5.3.a.	Teknik Pengolahan Data.....	57
3.5.3.b.	Metode Perhitungan Data Responden.....	58
3.5.3.c.	Metode Perhitungan Data Variabel Penelitian.....	58

3.6.	Prosedur Penelitian.....	59
------	--------------------------	----

#### **BAB IV ANALISIS dan INTERPRETASI DATA**

4.1.	Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	60
4.1.1.	Gambaran Subjek Berdasarkan Domisili/Tempat Tinggal.....	60
4.1.2.	Gambaran Subjek Berdasarkan Frekuensi Belanja Online.....	61
4.2.	Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	62
4.2.1.	Uji Validitas.....	62
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	65
4.3.	Analisis Deskriptif.....	67
4.4.	Pengujian Hipotesis.....	70
4.5.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
4.2.	Diskusi.....	71

#### **BAB V KESIMPULAN, dan SARAN**

5.1.	Kesimpulan.....	75
5.3.	Saran.....	75
5.3.1.	Saran Teoritis.....	75
5.3.2.	Saran Praktis.....	77

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>78</b>
----------------------------	-----------