

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8

2.1	Landasan Teori .....	8
2.1.1	<i>E-commerce</i> .....	8
2.1.2	Niat Menggunakan Kembali <i>E-commerce</i> .....	10
2.1.3	Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone and McLean.....	11
2.1.4	Faktor-Faktor yang mempengaruhi Niat Menggunakan Kembali .	16
2.2	Pengembangan Hipotesis .....	19
2.2.1	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Persepsi Nilai .....	19
2.2.2	Hubungan Antara Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pengguna.....	21
2.2.3	Hubungan Antara Persepsi Nilai terhadap Kepuasan .....	22
2.2.4	Hubungan Antara Persepsi Nilai dan Kepuasan Pengguna dengan Niat Menggunakan Kembali.....	23
2.3	Model Penelitian.....	24
BAB III METODE PENELITIAN .....		25
3.1	Lokasi Penelitian .....	25
3.2	Definisi Oprasional Variable.....	25
3.3	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	27
3.3.1	Jenis Data .....	27
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen .....	28
3.4.1	Uji Validitas .....	28
3.4.2	Uji Reliabilitas .....	30
3.5	Populasi dan Sample .....	31

3.5.1	Populasi.....	31
3.5.2	Sample.....	31
3.6	Metode Analisis Data .....	32
3.6.1	Analisis Deskriptif .....	32
3.6.2	Analisis Kuantitatif.....	32
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas data.....	40
4.2	Analisis Deskriptif.....	43
4.2.1	Karakteristik Responden.....	43
4.2.2	Penilaian Responden terhadap variabel Penelitian .....	46
4.3	Analisis <i>Structural Equation Model</i> .....	52
4.3.1	Uji Goodness of Fit (Uji Ketepatan Model) .....	53
4.3.2	Pengujian Hipotesis dan Pembahasan Hasil Analisis .....	55
4.4	Pembahasan.....	62
4.5	Implikasi.....	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA .....		76
LAMPIRAN.....		78

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Definisi Variable Oprasional .....	26
Tabel III.2 Alternatif Jawaban Skala <i>Likert</i> .....	28
Tabel III.3 Hasil Uji Validitas Instrumen .....	29
Tabel III.4 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen .....	30
Tabel .III.5 <i>Goodness of Fit Cut-off Value</i> .....	39
Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	42
Tabel IV.2 Jenis Kelamin Responden.....	43
Tabel IV.2 Umur Responden .....	44
Tabel IV.3 Tingkat Pendidikan Terakhir .....	44
Tabel IV.4 Jenis Pekerjaan Responden.....	45
Tabel IV.5 Pernah menggunakan <i>e-commerce</i> .....	46
Tabel IV.6 Deskriptif Variabel Penelitian Kualitas Informasi .....	47
Tabel IV.7 Deskriptif Variabel Penelitian Kualitas Sistem .....	48
Tabel IV.8 Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan .....	49
Tabel IV.9 Deskriptif Variabel Persepsi Nilai .....	50
Tabel IV.10 Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna.....	51
Tabel IV.11 Deskriptif Variabel Penelitian Niat Menggunakan Kembali.....	52
Tabel IV.12 <i>Measurement Model – Goodness of fit</i> .....	53
Tabel IV.13 Estimasi Hasil Analisis SEM.....	56
Tabel IV.15 Estimasi Hasil Analisis SEM Setelah perbaiki (modifikasi).....	61
Tabel IV.16 Pengaruh langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Penyedia e-commerce di Indonesia .....	4
Gambar II.1 Model Kesuksesan SI DeLone & McLean (1992) .....	12
Gambar II.2 Model Kesuksesan SI Seddon (1997) .....	14
Gambar II.3 Model Kesuksesan SI DeLone & McLean yang diperbarui (2003).....	15
Gambar II.4 Model Kerangka Penelitian .....	24
Gambar IV.1 Hasil Analisis Jalur (Model Standardized Coeficient) .....	55
Gambar IV.2 Hasil analisis jalur setelah perbaikan (modifikasi model).....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	79
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	84
Lampiran 3 Data Penelitian .....	92
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data .....	113
Lampiran 5 Hasil Uji Deskriptif .....	115
Lampiran 5 Hasil uji data dengan SEM.....	116
Lampiran 7 Hasil uji data dengan SEM setelah Modifikasi .....	119
Lampiran 8 Pengaruh Langsung Tidak langsung dan Pengaruh Total.....	120

