

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN SAMBUNG DEPAN.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 <i>Electronic Service Quality</i>	9
2.1.1 <i>Transaction Related Service</i> (Layanan Terkait Transaksi).....	10
2.1.2 <i>Pre-Purchase Service</i> (Layanan Sebelum Pembelian).....	13
2.2 <i>Navigation Experience</i> (Pengalaman Navigasi).....	17
2.3 <i>Attitude to the Web</i> (Perilaku Kepada Sebuah Website).....	18
2.4 <i>Purchase Intention</i> (Niat Pembelian).....	21

2.5 Penelitian Terdahulu	22
2.6 Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Lokasi Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Penarikan Sampel	23
3.3 Teknik Pengumpulan Data	25
3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
3.5 Metode Analisis Data.....	29
3.5.1 Analisis Deskriptif	29
3.5.2 Analisis <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	29
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	36
4.2 Analisis Deskriptif	38
4.3 Analisis Statistik	48
4.3.1 Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	49
4.3.2 Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	54
4.4 Pembahasan dan Diskusi Hasil Pengujian Hipotesis	59
BAB V KESIMPULAN	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	64
DAFTAR PUSTAKA	65
DAFTAR LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

3.1 Parameter <i>Convergent Validity</i>	32
3.2 Parameter <i>Discriminant Validity</i>	32
3.3 Parameter Uji Realibilitas.....	34
4.1 Hasil pengumpulan data melalui kuesioner <i>online</i>	37
4.2 Deskriptif Variabel Penelitian <i>Transaction Related Service</i>	39
4.3 Deskriptif Variabel Penelitian <i>Pre-Purchase Service</i>	42
4.4 Deskriptif Variabel Penelitian <i>Navigation Experience</i>	45
4.5 Deskriptif Variabel Penelitian <i>Attitude to the Web</i>	46
4.6 Deskriptif Variabel Penelitian <i>Purchase Intention</i>	47
4.7 <i>Average Variance Extracted</i>	51
4.8 <i>Cross Loadings</i>	51
4.9 Akar AVE.....	53
4.10 <i>Cronbach's alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	54
4.11 Nilai R2.....	54
4.12 <i>Path Coefficient</i>	56
4.13 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Penelitian yang Diajukan.....	22
Gambar 2. Hasil Uji <i>Outer Model</i>	49



DAFTAR LAMPIRAN

1. <i>Average Variance Extraced</i>	71
2. <i>Cronbachs Alpha</i>	71
3. <i>Composite Realiility</i>	71
4. <i>R2</i>	71
5. <i>R Adjusted</i>	71
6. <i>Akar AVE</i>	72
7. <i>Path Coefficients</i>	72
8. <i>Cross Loading</i>	73
9. <i>Berkas Kuesioner Penelitian</i>	74

