

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	10
1.5 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
2.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	13
2.2 Loyalitas Pelanggan .....	14
2.3 Kepuasan.....	16
2.4 Kepercayaan.....	19
2.5 Desain Situs Web .....	23
2.6 Efisiensi Pengiriman .....	26
2.7 Persepsi Privasi .....	29
2.8 Kerangka Penelitian .....	32
2.9 Hipotesis Penelitian.....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>34</b>
3.1 Variabel Penelitian .....	34
3.2 Populasi dan Sampel .....	37
3.2.1 Populasi .....	37
3.2.2 Sampel.....	37
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	38
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	39
3.5 Uji Kelayakan Kuesioner .....	40

3.5.1 Uji Semantik.....	40
3.5.1.1 Uji Indikator Variabel .....	40
3.5.1.2 Uji Semantik Indikator Hipotesis .....	44
3.5.2 Uji Statistik.....	51
3.5.2.1 Uji Validitas .....	51
3.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	53
3.6 Teknik Analisis Data.....	54
3.6.1 Analisis SEM.....	54
3.6.2 Evaluasi Asumsi SEM.....	54
3.6.2.1 Uji Normalitas .....	54
3.6.2.2 Uji Outliers .....	55
3.6.2.3 Uji Multikolinearitas .....	55
3.6.2.4 Uji Indeks Hoetler .....	55
3.6.3 CFA (Confirmatory Factor Analysis).....	56
3.6.4 Analisis Full Model SEM.....	60
3.6.5 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit .....	62
3.7 Uji Hipotesis.....	64
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS .....</b>	<b>66</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	66
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	66
4.1.2 Gambaran Umum Responden Penelitian .....	68
4.2 Evaluasi Asumsi SEM .....	70
4.2.1 Uji Normalitas .....	70
4.2.2 Uji Outliers .....	71
4.2.3 Uji Multikolinearitas .....	72
4.2.4 Uji Indeks Hoetler .....	72
4.3 Analisis Confirmatory Factor Analysis (CFA) .....	73
4.3.1 CFA Konstruk Eksogen.....	73
4.3.2 CFA Konstruk Endogen .....	76
4.4 Analisis Full Model.....	78
4.5 Uji Reliabilitas dan Validitas Konstruk .....	82
4.5.1 Uji Reliabilitas Konstruk.....	82
4.5.2 Uji Validitas Konstruk.....	84

4.6 Uji Hipotesis .....	84
4.6.1 H1: Pengaruh Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	86
4.6.2 H2: Pengaruh Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan.....	86
4.6.3 H3: Pengaruh Desain Situs Web terhadap Kepuasan.....	87
4.6.4 H4 : Pengaruh Efisiensi Pengiriman terhadap Kepuasan.....	87
4.6.5 H5 : Pengaruh Persepsi Privasi terhadap Kepercayaan.....	88
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>89</b>
5.1 Kesimpulan Masalah Penelitian.....	89
5.2 Implikasi Teoritis .....	90
5.3 Implikasi Manajerial .....	93
5.4 Keterbatasan Penelitian.....	96
5.5 Saran Penelitian Mendatang.....	96
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN A.....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN B.....</b>	<b>113</b>
<b>LAMPIRAN C.....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN D.....</b>	<b>134</b>

**FEB UNDIP**