

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Penelitian.....	11
BAB II.....	12
TELAAH PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 <i>Delivery</i>	12
2.1.2 <i>Usability</i>	13
2.1.3 <i>Online Security and Privacy</i>	15
2.1.4 <i>E-Satisfaction</i>	16
2.1.5 <i>E-Trust</i>	17
2.1.6 <i>E-loyalty</i>	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	19

2.3 Pengaruh Antar Variabel.....	21
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	25
BAB III.....	26
METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Variabel Penelitian.....	26
3.2 Definisi Operasional.....	27
3.3 Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1 Populasi.....	30
3.3.2 Sampel.....	30
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	31
3.4.1 Data Primer.....	31
3.4.2 Data Sekunder.....	31
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.5.1 Kuesioner.....	31
3.6 Metode Analisis Data.....	32
3.7 Pengujian Hipotesis.....	33
3.7.1 Uji Validitas.....	33
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7.3.1 Uji Normalitas.....	34
3.7.3.2 Uji Multikolinearitas.....	35
3.7.3.3 Uji Heterokedastisitas.....	35
3.7.4 Uji Analisis Regresi Berganda.....	36
3.7.4.1 Uji Koefisiensi Determinasi.....	37
3.7.4.2 Uji Statistik t.....	37
3.7.4.3 Uji Statistik F.....	38
BAB IV.....	39
HASIL DAN ANALISIS.....	39
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	39
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	39
4.1.2 Gambaran Umum Responden	39

4.1.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
4.1.2.2. Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.1.2.3. Responden Berdasarkan Pekerjaan	41
4.1.2.4. Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan.....	42
4.2 Analisis Data.....	43
4.2.1. Uji Instrumen Penelitian.....	43
4.2.1.1. Uji Validitas.....	43
4.2.1.2. Uji Reliabilitas.....	45
4.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	46
4.2.2.1. Uji Normalitas.....	46
4.2.2.2. Uji Multikolinearitas.....	47
4.2.2.3. Uji Heterokedastisitas.....	48
4.2.3. Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
4.2.3.1 Analisis Regresi.....	51
4.2.4 Uji Kelayakan Model.....	52
4.2.4.1 Uji Koefisien Determinasi.....	52
4.2.4.2. Uji Statistik F.....	54
4.2.4.3 Uji Statistik t.....	56
4.3 Interpretasi Hasil.....	59
BAB V.....	62
PENUTUP.....	62
5.1 Simpulan.....	62
5.2 Implikasi Kebijakan.....	63
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	64
5.4 Agenda Penelitian Mendatang.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	69