DAFTAR ISI

Sertifikasi ii
PENGESAHAN TESIS iii
ABSTRACT iv
KATA PENGANTAR vi
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xv
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 19
1.3 Tujuan Penelitian 21
1.4 Kegunaan Penelitian 22
1.4.1. Teoritis 22
1.4.2. Praktis 22
BAB II 24
TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL 24
2.1. Konsep-Konsep Rujukan 24
2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM) 24
2.1.2. Keputusan Pembelian. 25
2.1.3. *Word of Mouth* (WOM) 31
2.1.4. Kemudahan dalam Penggunaan (*Ease of Use*) 35
2.1.5. Persepsi Risiko (*Perceive of Risk*) 36
2.1.6. Kualitas Produk (*Product Quality*) 38
2.1.7. Sikap Belanja Online *(Attitude Online Shopping)* 44
2.2. Pengaruh Antara Variabel 46
2.2.1. *Word of Mouth* (komunikasi dari mulut ke mulut) dan Sikap Belanja Online 46
2.2.2. Kemudahan penggunaan dan Sikap Pembelian Online 49

2.2.3. Persepsi Risiko Belanja Online Terhadap Sikap Pembelian Online 52
2.2.4. Persepsi Kualitas Produk dan Sikap Pembelian Online 54
2.2.5 *Word of Mouth* dan Keputusan Pembelian Online 57
2. 2.6 Sikap Pembelian Online Dan Keputusan Pembelian Online. 60
2.3 Penelitian Rujukan. 62
2.3.1. Penelitian TAM (*Technology Acceptance Model)* 62
2.3.2. Penelitian Pengaruh *Word of Mouth* 63
2.3.3. Penelitian Terdahulu Mengenai Persepsi Kemudahan dalam Penggunaan *(Perceived Ease of Use)* 65
2.3.4. Pengaruh Persepsi Risiko (P*erceived Risk*) 66
2.3.5. Pengaruh Persepsi Kualitas (*Perceived of Quality*) 69
2.3.6. Pengaruh Sikap Belanja Online (*Attitude Online Shopping*) 70
2.4 Model Pengembangan Penelitian. 74
2.5 Dimensi Variabel 75
2.5.1. Word of Mouth dan Indikator Variabel 76
2.5.2 Indikator Variabel Kemudahan dalam Penggunaan 77
2.5.3 Indikator Variabel Persepsih Risiko 78
2.5.4 Indikator Variabel Persepsi Kualitas Produk 79
2.5.5 Indikator Variabel Sikap Belanja Online 80
2.5.6 Indikator Variabel Keputusan Belanja Online 81
2.6 Hipotesis Penelitian 83
BAB III 84
METODOLOGI PENELITIAN 84
3.1 Desain dan Objek Penelitian 85
3.1.1 Desain Penelitian 85
3.1.2 Objek Penelitian 86
3.2 Jenis Data dan Sumber Data 86
1. Data Primer 86
2. Data Sekunder 87
3.3 Populasi dan Sampel 88
3.3.1 Populasi Penelitian 88

3.3.2 Sampel Penelitian 90
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Indikator 92
3.5 Metode Pengumpulan Data 103
3.6 Uji Validitas dan Uji Realibilitas Data 105
3.6.1 Uji Validitas 105
3.6.2 Uji Reliabilitas 106
3.7 Teknik Analisis Pengolahan Data 107
3.8. Uji Kesesuaian dan Uji Statistik 116
BAB IV 119
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN 119
4.1 Gambaran Umum Responden 120
4.1.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 121
4.1.2 Responden berdasarkan Usia 122
4.1.3 Responden berdasarkan pendidikan akhir 123
4.2 Analisis Data Penelitian 124
4.2.1 Analisis Data Indeks 124
4.3 UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS 135
4.3.1. Uji Reliabilitas 135
4.3.2. Uji Validitas 137
4.4 Analisis Faktor Konfirmatori 138
4.4.1. Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen 139
4.4.2. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen 147
4.4.3 Analisis Konfirmatori Faktor Variabel Endogen 151
4.5 Analisis *Structural Equation Model* 159
4.6 Evaluasi Kriteria *Goodness of Fit* 164
4.6.1. Uji Normalitas Data 164
4.6.2. Evaluasi Multivariate Outliers 167
4.6.3. Evaluasiatas *Multicollinearity* dan *singularity* 171
4.6.4. Interpretasi dan Modifikasi Model 172
4.6.5. Analisis Pengaruh langsung dan Pengaruh Tidak Langsung 174
4.7 Pengujian Hipotesis 176

4.7.1. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 1 (H_1) 176
4.7.2. Interpretasi Hasil pengujian pada Hipotesis 2 (H_2) 178
4.7.3. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 3 (H_3) 179
4.7.4. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 4 (H_4) 181
4.7.5. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 5 (H_5) 182
4.7.6. Interpretasi Hasil Pengujian Hipotesis 6 (H_6) 184
BAB V 190
SIMPULAN DAN IMPLIKASI 190
5.1 Kesimpulan Penelitian 190
5.2.1. Kesimpulan Hipotesis Penelitian 1 193
5.2.2. Kesimpulan Hipotesis 2 193
5.2.3. Kesimpulan Hipotesis 3 194
5.2.4. Kesimpulan Hipotesis 4 194
5.2.5. Kesimpulan Hipotesis 5 195
5.2.6. Kesimpulan Hipotesis 6 195
5.3. Kesimpulan Atas Masalah Penelitian 195
5.4. Implikasi 199
5.4.1. Implikasi Teoritis 199
5.4.2. Implikasi Manajerial 201
5.4 Keterbatasan Penelitian 208
5.5 Agenda Penelitian yang Mendatang 209
DAFTAR PUSTAKA 210
LAMPIRAN 220

FEB UNDIP