

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan Tesis	i
Surat Pernyataan.....	ii
Lembar Pengesahan Tesis.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Abstract.....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Lampiran.....	x
BAB I	1
A. Permasalahan.....	1
1. Latar Belakang Masalah.....	1
2. Perumusan Masalah dan Ruang Lingkup Penelitian.....	7
a. Perumusan Masalah.....	7
b. Ruang Lingkup Penelitian.....	7
3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
a. Tujuan Penelitian.....	8
b. Manfaat Penelitian.....	9
BAB II.....	11
A. Gambar Umum Teori	11
1. Theory of Reasoned Action (TRA).....	11
2. Theory of Planned Behavior	11
3. Teori Pengambilan Keputusan	12
4. Ease of Use.....	13
5. Trust	13
6. Customer Satisfaction	14
7. Purchase Intention.....	14
B. Definisi Konseptual Variabel	15
1. Ease of Use.....	15
2. Trust	15
3. Customer Satisfaction	16
4. Purchase Intention.....	16
C. Kaitan Antar Variabel	17

1. Ease of Use dan Purchase Intention	17
2. Trust dan Purchase Intention	19
3. Customer Satisfaction dan Purchase Intention	21
D. Penelitian Terdahulu	22
E. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	34
BAB III.....	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Populasi, Teknik Pemilihan Sampel, dan Ukuran Sampel	36
C. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen	37
D. Sumber Pengumpulan Data	41
E. Analisis Deskriptif.....	42
F. Teknis Analisis Data	43
G. Pengujian Hipotesis.....	47
H. Pengujian Mediasi	48
BAB IV.....	49
A. Gambaran Umum Data Penelitian.....	49
B. Karakteristik Responden	49
C. Hasil Uji Reliabilitas	55
D. Hasil Uji Validitas	56
E. Hasil Analisis Data.....	58
F. Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	59
1. Pengujian Hipotesis.....	59
2. Pembahasan.....	60
BAB V.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Keterbatasan.....	65
C. Saran.....	65
Daftar Pustaka.....	xi
Lampiran 1	xv
Lampiran 2.....	xviii
Lampiran 3.....	xxiii

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 2.1	<i>Theory of Planned Behavioral</i>	28
Gambar 2.2	Gambar Hipotesis	35
Gambar 4.1	Diagram Lingkaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar 4.2	Diagram Lingkaran Responden Berdasarkan Usia	51
Gambar 4.3	Model Pengukuran Variabel pada software SmartPLS	54

DAFTAR TABEL

	Halaman	
Tabel 2.1	Tabel Peneliti Terdahulu	27
Tabel 3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel Ease of Use	38
Tabel 3.2	Tabel Operasionalisasi Variabel Trust	39
Tabel 3.3	Tabel Operasionalisasi Variabel Customer Satisfaction	40
Tabel 3.4	Tabel Operasionalisasi Variabel Purchase Intention	40
Tabel 4.1	Tabel Penyebaran Kuesioner	49
Tabel 4.2	Tabel Karakteristik Deskriptif Responden	50
Tabel 4.3	Tabel Indikator untuk Variabel Ease Of Use	52
Tabel 4.4	Tabel Indikator untuk Variabel Trust	53
Tabel 4.5	Tabel Indikator untuk Variabel Customer Satisfaction	53
Tabel 4.6	Tabel Indikator untuk Variabel Purchase Intention	54
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Ease Of Use	56
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Trust	56
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas Variabel Customer Satisfaction	57
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas Variabel Purchase Intention	57
Tabel 4.12	Uji Heteroskedastisitas AVE dan CR	58
Tabel 4.13	Nilai Regression Weight untuk menguji Hipotesis Penelitian	59
Tabel 4.14	Tabel Hasil Uji Hipotesis	59

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran.1 Lembar Kuesioner	xv
Lampiran.2 Hasil Jawaban Kuesioner	xviii
Lampiran.3 Hasil Pengujian	xxiii