

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
<b>1 BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Gambaran Objek Penelitian.....	1
1.2    Latar Belakang .....	2
1.3    Rumusan Masalah .....	12
1.4    Pertanyaan Penelitian .....	14
1.5    Tujuan Penelitian.....	14
1.6    Manfaat Penelitian.....	15
1.6.1    Aspek Teoritis .....	15
1.6.2    Aspek Praktis .....	15
1.7    Ruang Lingkup Penelitian .....	15
1.7.1    Lokasi dan Objek Penelitian .....	16
1.8    Sistematika Penulisan Proposal Tugas Akhir.....	16
<b>2 BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>18</b>

2.1	Teori – Teori Terkait Penelitian .....	18
2.1.1	Pemasaran .....	18
2.1.2	E-Commerce .....	19
2.1.3	Website Quality.....	20
2.1.4	Perceived Flow .....	20
2.1.5	Customer Satisfaction .....	21
2.1.6	Consumer Behavioral.....	23
2.1.7	Purchase Intention.....	24
2.1.8	Pengaruh <i>Website Quality</i> terhadap <i>Perceived Flow</i> .....	25
2.1.9	Pengaruh <i>Perceived Flow</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	25
2.1.10	Pengaruh <i>Perceived Flow</i> Terhadap <i>Purchase Intention</i> .....	26
2.1.11	Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> Terhadap <i>Purchase Intention</i> .....	26
<b>2.2</b>	<b>Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>27</b>
2.2.1	Literatur Studi 1 .....	28
2.2.2	Literatur Studi 2 .....	29
2.2.3	Literatur Studi 3 .....	30
2.2.4	Literatur Studi 4 .....	31
2.2.5	Literatur Studi 5 .....	33
2.2.6	Literatur Studi 6 .....	34
2.2.7	Literatur Studi 7 .....	36
2.3	Kerangka Pemikiran .....	37
2.4	Hipotesis Penelitian.....	38
<b>3</b>	<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>39</b>

3.1	Karakteristik Penelitian .....	39
3.2	Alat Pengumpulan Data.....	40
3.2.1	Variabel Operasional .....	41
3.2.2	Operasionalisasi Variabel .....	42
3.2.3	Skala Pengukuran .....	45
3.3	Tahapan Penelitian .....	47
3.4	Populasi dan Sampel .....	49
3.4.1	Populasi.....	49
3.4.2	Sampel .....	49
3.4.3	Ukuran Sampel .....	50
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	51
3.5.1	Sumber Primer .....	51
3.5.2	Sumber Sekunder.....	52
3.6	Validitas dan Reliabilitas.....	52
3.6.1	Uji Validitas .....	52
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	54
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	55
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	55
3.7.2	Structural Equation Modelling.....	57
3.7.3	Evaluasi Model Pengukuran .....	59
3.7.4	Evaluasi Model Struktural.....	61
3.7.5	Pengujian Hipotesis.....	62
4	BAB IV .....	64

4.1	Karakteristik Responden .....	64
4.1.1	<i>Screening Question</i> konsumen Elevenia Indonesia .....	65
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	66
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	67
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	68
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan .....	69
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	70
4.1.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk Melalui Website Elevenia dalam Waktu 1 Tahun .....	71
4.2	Hasil Penelitian.....	72
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	72
4.3	Analisis Statistik.....	82
4.3.1	Hasil Uji Model Pengukuran ( <i>outer model</i> ).....	82
4.3.2	Hasil Uji Model Struktural ( <i>inner model</i> ).....	88
4.3.3	Pengujian hipotesis .....	90
4.4	Pembahasan dan Hasil Penelitian.....	92
4.4.1	Pembahasan Tanggapan Responden .....	92
4.4.2	Pengaruh Website Quality terhadap Perceived Flow .....	94
4.4.3	Pengaruh Perceived Flow terhadap Customer Satisfaction .....	94
4.4.4	Pengaruh Perceived Flow terhadap Purchase Intention .....	95
4.4.5	Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Purchase Intention.....	95
5	BAB V .....	96
5.1	Kesimpulan.....	96

5.2	Saran.....	97
5.2.1	Saran untuk perusahaan.....	97
5.2.2	Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	98
	Daftar Pustaka.....	99
	LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	104
	LAMPIRAN 2.....	110
	LAMPIRAN 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	113
	LAMPIRAN 4 Hasil Pengujian Model Pengukuran.....	119
	LAMPIRAN 5 Hasil Pengujian Model Struktural dan Hipotesis.....	121