

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2    Latar Belakang Penelitian	3
1.3    Perumusan Masalah	8
1.4    Pertanyaan Penelitian	9
1.5    Tujuan Penelitian	9
1.6    Manfaat Penelitian	9
1.7    Ruang Lingkup Penelitian	10
1.8    Sistematika Penulisan	10
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	12
2.1    Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1    Jasa	12
2.1.2    Service Quality	13
2.1.3    E-Commerce	14
2.1.4    Kualitas Layanan Elektronik ( <i>E-Service Quality</i> )	16
2.1.5    Perilaku Konsumen	18
2.1.5.1    Faktor Eksternal yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen	18
2.1.6    Minat Beli	19
2.2    Hubungan antara <i>Service Quality</i> dengan Minat Beli	20
2.3    Penelitian Terdahulu	21
2.4    Kerangka Pemikiran	31
2.5    Hipotesis Penelitian	33
BAB III	34
METODE PENELITIAN	34
3.1    Karakteristik Penelitian	34
3.2    Alat Pengumpulan Data	35
3.2.1    Skala Pengukuran	38

3.3	Tahapan Penelitian .....	39
3.4	Populasi dan Sampel .....	41
3.4.1	Populasi .....	41
3.4.2	Sampel .....	41
3.5	Sumber Data dan Pengumpulan Data .....	43
3.5.1	Sumber Data .....	43
3.5.2	Pengumpulan Data .....	43
3.6	Validitas dan Reliabilitas .....	43
3.6.1	Uji Validitas .....	43
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	46
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....	47
3.7.1	Teknik Analisis Data .....	47
3.7.2	Pengujian Hipotesis .....	52
BAB IV .....		54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		54
4.1	Karakteristik Responden .....	54
4.1.1	Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
4.1.2	Responden berdasarkan Usia .....	55
4.1.3	Responden berdasarkan Pekerjaan .....	55
4.1.4	Responden berdasarkan Penghasilan dalam Satu Bulan .....	56
4.1.5	Responden berdasarkan Jumlah Uang Untuk Berbelanja Online dalam Satu Bulan .....	57
4.2	Hasil Penelitian .....	58
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	58
4.2.2	Uji Asumsi Klasik .....	71
4.2.3	Analisis Linear Berganda .....	73
4.2.4	Pengujian Hipotesis .....	75
4.2.5	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	78
4.2.6	Koefisien Korelasi ( $R$ ) .....	79
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian .....	79
4.3.1	E-Service Quality .....	80
4.3.2	Minat Beli .....	81
4.3.3	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Minat Beli secara Parsial .....	82
4.3.4	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Minat Beli secara Simultan .....	84
BAB V .....		85
KESIMPULAN DAN SARAN .....		85
5.1	Kesimpulan .....	85
5.2	Saran .....	85
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan .....	85
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	86
DAFTAR PUSTAKA .....		87
LAMPIRAN .....		94