

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--------------------------------------|----------------|
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS..... | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | iii |
| HALAMAN RIWAYAT HDUP..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| ABSTRAK INDONESIA | vii |
| ABSTRAK INGGRIS | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |

BAB I PENDAHULUAN

| | |
|------------------------------------|----|
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 8 |
| 1.3 Ruang Lingkup Penelitian | 8 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 9 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 9 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 10 |

BAB II LANDASAN TEORI

| | |
|---|----|
| 2.1 Pemasaran Jasa | 11 |
| 2.2 <i>E-commerce</i> | 12 |
| 2.3 Keputusan Pembelian <i>Online</i> | 14 |
| 2.4 Kepercayaan (<i>Trust</i>)..... | 17 |
| 2.5 Keamanan (<i>Security</i>) | 19 |
| 2.6 Pengalaman (<i>E-experience</i>)..... | 21 |

| | |
|--------------------------------|----|
| 2.7 Penelitian Terdahulu | 22 |
| 2.8 Penelitian Terdahulu | 24 |
| 2.9 Kerangka Pikir | 26 |
| 2.10 Model Pemikiran | 26 |
| 2.11 Hipotesis | 27 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|---|----|
| 3.1 Jenis Penelitian | 31 |
| 3.2 Sumber Data | 31 |
| 3.3 Metode Pengumpulan Data..... | 31 |
| 3.4 Populasi dan Sampel..... | 32 |
| 3.4.1 Populasi | 32 |
| 3.4.2 Sampel | 32 |
| 3.5 Variabel Penelitian..... | 33 |
| 3.6 Operasional Variabel | 34 |
| 3.7 Uji Persyaratan Instrumen | 35 |
| 3.7.1 Uji Validitas..... | 35 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas..... | 36 |
| 3.8 Uji Persyaratan Analisis Data | 37 |
| 3.8.1 Uji Normalitas | 37 |
| 3.8.2 Uji Homogenitas..... | 38 |
| 3.8.3 Uji Linieritas..... | 38 |
| 3.9 Metode Analisis Data | 38 |
| 3.9.1 Regresi Linear Berganda | 39 |
| 3.9.2 Uji t..... | 39 |
| 3.9.3 Uji F..... | 40 |
| 3.9.4 Determinasi..... | 40 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| 4.1 Deskriptif Data..... | 41 |
| 4.1.1 Deskripsi Karakteristik responden..... | 41 |
| 4.1.2 Deskripsi variabel penelitian | 42 |

| | |
|--|----|
| 4.2 Hasil Uji Persyaratan instrumen | 46 |
| 4.2.1 Hasil Uji validitas | 46 |
| 4.2.2 Hasil Uji reliabilitas..... | 48 |
| 4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data | 49 |
| 4.3.1 Uji Normalitas | 49 |
| 4.3.2 Uji Homogenitas..... | 50 |
| 4.3.3 Uji Multikolinearitas..... | 50 |
| 4.4 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linear berganda..... | 51 |
| 4.5 Hasil pengujian hipotesis | 53 |
| 4.5.1 Uji t..... | 53 |
| 4.5.2 Uji F..... | 54 |
| 4.6 Pembahasan | 55 |
| 4.6.1 Pengaruh E-trust(X1) terhadap Keputusan Pembelian(Y) | 55 |
| 4.6.2 Pengaruh E-Security(X2) Terhadap Keputusan Pembelian(Y). 56 | |
| 4.6.3 Pengaruh E-Experience (X3) Terhadap Keputusan Pembelian(Y) | 57 |
| 4.6.4 Pengaruh E-trust(X1), E-Security(X2), E-Experience (X3) terhadap Keputusan Pembelian(Y) | 59 |

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| 5.1 Simpulan..... | 61 |
| 5.2 Saran | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 63 |
| LAMPIRAN..... | 65 |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--|----------------|
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 24 |
| 3.1 Instrumen Skala Likert | 32 |
| 3.2 Oprasional variabel..... | 34 |
| 3.3 Nilai r Korelasi Product mement..... | 37 |
| 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 41 |
| 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 41 |
| 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan | 42 |
| 4.4 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>E-Trust</i> | 42 |
| 4.5 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>E-Security</i> | 43 |
| 4.6 Hasil Jawaban Responden Variabel <i>E-experience</i> | 44 |
| 4.7 Hasil Jawaban Responden Variabel Keputusan Pembelian | 45 |
| 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Trust</i> | 46 |
| 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Security</i> | 47 |
| 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-experience</i> | 47 |
| 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian | 48 |
| 4.12 Daftar Interpretasi Koefisien | 48 |
| 4.13 Hasil Uji Reliabilitas | 49 |
| 4.14 Hasil Uji Normalitas..... | 49 |
| 4.15 Hasil Uji Homogenitas | 50 |
| 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas | 51 |
| 4.17 Hasil Korelasi | 51 |
| 4.18 Hasil Uji Koefisien Regresi..... | 52 |
| 4.19 Hasil Uji t | 53 |
| 4.20 Hasil Uji F | 55 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|---|----------------|
| 1.1 Kontribusi Pengguna Internet di Provinsi Sumatera | 2 |
| 2.1 Kerangka Pikir..... | 26 |
| 2.2 Model Pemikiran | 26 |