

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Persaingan <i>E-Commerce</i> Berdasarkan Jumlah Pengunjung .....	3
Tsbel 1.2	Top Brand Index 2015-2018 .....	5
Tabel 1.3	Rating <i>E-Commerce</i> Indonesia 2018 .....	6
Tabel 2.1	Tabel Hasil Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1	Instrumen Skala <i>Likert</i> Dalam Penelitian .....	23
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel .....	26
Tabel 3.3	Cronbach Alpa .....	28
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	31
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan usia .....	31
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Berapa Kali Responden Melakukan Pembelian disitus Lazada .....	31
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas .....	32
Tabel 4.5	Hasil Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 4.6	Indeks Kualitas Layanan (X1) .....	36
Tabel 4.7	Indeks Kepercayaan (X2) .....	37
Tabel 4.8	Indeks Keputusan Pembelian (Z) .....	39
Tabel 4.9	Indeks Kepuasan Pelanggan (Y) .....	40
Tabel 4.10	Nilai Koefisiensi Regresi Uji T .....	41
Tabel 4.11	Nilai Koefisiensi Determinasi Kualitas layanan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian .....	42
Tabel 4.12	Nilai Koefisiensi Regresi Uji T .....	44
Tabel 4.13	Nilai Koefisiensi Determinasi Kualitas layanan, Kepercayaan Dan Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	45
Tabel 4.14	Hasil Perhitungan Pengaruh .....	48

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Internet .....	1
Gambar 1.2 Data Transaksi <i>E-Commerce</i> di Indonesia 2014-2018 .....	2
Gambar 1.3 Ulasan dan Penilaian Lazada Tahun 2018 .....	5
Gambar 1.4 Hasil Pra Survei Kualitas layanan dan Kepercayaan .....	6
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian .....	10
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	22
Gambar 3.1 Hubungan Kausal Substruktur 1 .....	29
Gambar 3.2 Hubungan Kausal Substruktur 2 .....	30
Gambar 4.1 Tahap 1 Analisis Jalur .....	43
Gambar 4.2 Tahap 2 Analisis Jalur .....	45
Gambar 4.3 Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan 2 .....	47

**DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Lembar Pra Survey .....	62
Lampiran 2 Lembar Kuesioner Penelitian .....	66
Tabel Hasil Tabulasi 30 Responden Variabel Kualitas Layanan.....	66
Tabel Hasil Tabulasi 30 Responden Variabel Kepercayaan .....	67
Tabel Hasil Tabulasi 30 Responden Variabel Keputusan Pembelian .....	68
Tabel Hasil Tabulasi 30 Responden Variabel Kepuasan Pelanggan .....	60
Tabel Hasil Tabulasi 185 Responden .....	71
Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan .....	77
Tabel Uji Validitas Variabel Kepercayaan .....	78
Tabel Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian .....	79
Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	80
Tabel Uji Reliabilitas .....	81
Tabel Analisis Jalur .....	83