

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|---------|
| COVER | |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | i |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| UCAPAN TERIMAKASIH | iv |
| HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi Masalah | 6 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 7 |
| 1.4 Rumusan Masalah | 7 |
| 1.5 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.6 Manfaat Penelitian | 7 |
| | |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | |
| 2.1 Perilaku Konsumen | 9 |
| 2.1.1 Pengertian Perilaku Konsumen | 9 |
| 2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen | 9 |
| 2.1.3 E - Commerce | 10 |
| 2.1.4 Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan E-Commerce | 10 |
| 2.1.5 Komponen E-commerce | 10 |
| 2.2 Keputusan Pembelian | 11 |
| 2.2.1 Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pembelian | 11 |
| 2.2.2 Tahap-Tahap Proses Keputusan Pembelian | 12 |
| 2.2.3 Dimensi Keputusan Pembelian | 13 |
| 2.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan | 14 |
| 2.3.1 Dimensi Persepsi Kemudahan Penggunaan | 15 |
| 2.4 Persepsi Resiko | 16 |
| 2.4.1 Cara Mengatasi Resiko | 16 |
| 2.4.2 Dimensi Persepsi Resiko | 17 |
| 2.5 Kepercayaan | 18 |
| 2.5.1 Jenis - Jenis Kepercayaan | 19 |
| 2.5.2 Dimensi Kepercayaan | 19 |

| | |
|---|----|
| 2.6 Penelitian Terdahulu | 20 |
| 2.7 Hubungan Antar Variabel | 25 |
| 2.7.1 Hubungan Kemudahan Penggunaan, Persepsi Resiko dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian | 25 |
| 2.7.2 Hubungan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Pembelian | 26 |
| 2.7.3 Hubungan Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian | 26 |
| 2.7.4 Hubungan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian | 26 |
| 2.8 Hipotesis Penelitian..... | 26 |
| 2.9 Model Penelitian | 27 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | |
|--|----|
| 3.1 Desain riset | 28 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data | 28 |
| 3.2.1 Jenis Data..... | 28 |
| 3.2.3 Sumber Data | 29 |
| 3.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel..... | 29 |
| 3.3.1 Populasi | 29 |
| 3.3.2 Sampel..... | 29 |
| 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel | 30 |
| 3.4 Unit Analisis Data..... | 31 |
| 3.5 Definisi Operasional Variabel | 31 |
| 3.5.1 Variabel Independen (X) | 31 |
| 3.5.2 Variabel Dependen (Y) | 32 |
| 3.6 Operasional Variabel..... | 33 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 36 |
| 3.7.1 Uji Instrumen Penelitian..... | 36 |
| 3.7.1.1 Validitas..... | 36 |
| 3.7.1.2 Uji Reliabilitas | 37 |
| 3.7.2 Uji Persyaratan Analisis Data..... | 38 |
| 3.7.2.1 Uji Normalitas..... | 38 |
| 3.7.2.2 Uji Multikolinieritas | 39 |
| 3.7.2.3 Uji Heteroskedastisitas | 39 |
| 3.7.3 Uji Hipotesis | 40 |
| 3.7.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda | 40 |
| 3.7.3.2 Uji F | 40 |
| 3.7.3.3 Uji t..... | 41 |
| 3.7.3.4 Uji Koefisien Determinan (R^2) | 41 |

BAB IV HASIL PENELITIAN

| | |
|-----------------------------------|----|
| 4.1 Karakteristik Responden | 43 |
| 4.2 Uji Validitas..... | 46 |

| | |
|--|----|
| 4.3 Uji Reliabilitas | 50 |
| 4.4 Analisis Deskriptif Penelitian | 50 |
| 4.4.1 Variabel Persepsi Kemudahan | 51 |
| 4.4.2 Variabel Persepsi Resiko | 52 |
| 4.4.3 Variabel Kepercayaan | 53 |
| 4.4.4 Variabel Keputusan Pembelian..... | 55 |
| 4.5 Uji Asumsi Klasik..... | 56 |
| 4.5.1 Uji Normalitas | 56 |
| 4.5.2 Uji Multikolinearitas | 60 |
| 4.5.3 Uji Heteroskedastisitas | 61 |
| 4.6 Regresi Linier Berganda..... | 61 |
| 4.7 Uji F | 63 |
| 4.8 Uji t | 63 |
| 4.9 Koefisien Determinasi..... | 65 |
| | |
| BAB V PEMBAHASAN | |
| 5.1 Analisis Pembahasan Hipotesis | 66 |
| 5.1.1 Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Resiko dan Kepercayaan Secara Bersama-Sama Terhadap Keputusan Pembelian..... | 66 |
| 5.1.2 Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Keputusan Pembelian..... | 66 |
| 5.1.3 Pengaruh Persepsi Resiko Terhadap Keputusan Pembelian | 67 |
| 5.1.4 Pengaruh Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian..... | 67 |
| 5.2 Temuan Penelitian | 68 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian | 68 |
| | |
| BAB VI PENUTUP | |
| 6.1 Kesimpulan..... | 69 |
| 6.2 Saran..... | 69 |
| 6.3 Implikasi Penelitian..... | 70 |
| 6.3.1 Implikasi Teoritis | 70 |
| 6.3.2 Implikasi Praktis | 71 |
| | |
| DAFTAR REFERENSI | 72 |
| LAMPIRAN | 74 |

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|---|----------------|
| Tabel 1.1 Index Brand Popular Indonesia Tahun 2018-2019 | 2 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 21 |
| Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert | 28 |
| Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel | 33 |
| Tabel 3.3 Nilai <i>Cronbach Alpha</i> | 38 |
| Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 43 |
| Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia Saat Ini..... | 43 |
| Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini..... | 44 |
| Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan | 44 |
| Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian | 45 |
| Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Produk Yang Paling Sering Dibeli..... | 46 |
| Tabel 4.7 Uji Validitas Persepsi Kemudahan Penggunaan..... | 46 |
| Tabel 4.8 Uji Validitas Persepsi Resiko..... | 47 |
| Tabel 4.9 Uji Validitas Kepercayaan..... | 48 |
| Tabel 4.10 Uji Validitas Keputusan Pembelian | 49 |
| Tabel 4.11 Uji Reliabilitas..... | 50 |
| Tabel 4.12 Interpretasi Nilai Indeks | 51 |
| Tabel 4.13 Indeks Variabel Persepsi Kemudahan Penggunaan | 51 |
| Tabel 4.14 Indeks Variabel Persepsi Resiko | 52 |
| Tabel 4.15 Indeks Variabel Kepercayaan | 54 |
| Tabel 4.16 Indeks Variabel Keputusan Pembelian..... | 55 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas Persepsi Kemudahan Penggunaan..... | 57 |
| Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas Persepsi Resiko | 57 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Normalitas Kepercayaan..... | 58 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Multikolinearitas | 60 |
| Tabel 4.21 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 62 |
| Tabel 4.22 Hasil Uji F..... | 63 |
| Tabel 4.23 Hasil Uji t..... | 64 |
| Tabel 4.24 Koefisien Determinasi (R^2)..... | 65 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar 1.1 Pertumbuhan Pengguna Internet Tahun 2018 | 1 |
| Gambar 1.2 Data Pra-Survey Persepsi Kemudahan Penggunaan | 4 |
| Gambar 1.3 Data Pra-Survey Persepsi Resiko | 4 |
| Gambar 1.4 Data Pra-Survey Kepercayaan | 5 |
| Gambar 1.5 Data Pra-Survey Keputusan Pembelian | 6 |
| Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian | 19 |
| Gambar 2.2 Model Penelitian..... | 27 |
| Gambar 4.1 Hasil Normal P-Plots Persepsi Kemudahan..... | 58 |
| Gambar 4.2 Hasil Normal P-Plots Persepsi Resiko..... | 59 |
| Gambar 4.3 Hasil Normal P-Plots Kepercayaan | 59 |
| Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas | 61 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|----------------|
| Lampiran 1 <i>Pra-Survey</i> | 74 |
| Lampiran 2 Kuesioner Penelitian | 77 |
| Lampiran 3 Analisis Deskriptif Responden | 85 |
| Lampiran 4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Kemudahan | 85 |
| Lampiran 5 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Resiko | 87 |
| Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kepercayaan..... | 89 |
| Lampiran 7 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Keputusan Pembelian | 91 |
| Lampiran 8 Tabulasi Persepsi Kemudahan Penggunaan 100 Responden | 93 |
| Lampiran 9 Tabulasi Persepsi Resiko 100 Responden | 96 |
| Lampiran 10 Tabulasi Kepercayaan 100 Responden | 99 |
| Lampiran 11 Tabulasi Keputusan Pembelian 100 Responden..... | 102 |
| Lampiran 12 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 105 |
| Lampiran 13 Hasil Analisis Data..... | 109 |