

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ixii
DAFTAR TABEL	ixiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 <i>Reuse decision</i> (keputusan penggunaan kembali)	7
2.1.1 Dimensi keputusan penggunaan kembali	11
2.1.2 Faktor yang mempengaruhi keputusan penggunaan kembali	13
2.2 <i>E-Trust</i> (kepercayaan)	13
2.2.1 Dimensi kepercayaan	14
2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kepercayaan konsumen	15
2.3 <i>E-Service quality</i> (kualitas layanan)	15
2.3.1 Dimensi kualitas layanan	15
2.3.2 Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan	16
2.4 Penelitian terdahulu	17
2.5 Hubungan antar variabel	20
2.5.1 Hubungan antara <i>e-service quality</i> terhadap <i>reuse decision</i>	20
2.5.2 Hubungan antara <i>e-trust</i> terhadap <i>reuse decision</i>	21
2.5.3 Hubungan antara <i>e-service quality</i> terhadap <i>e-trust</i>	22
2.5.4 Hubungan antara <i>e-service quality</i> terhadap <i>reuse decision</i> melalui <i>e-trust</i>	23
2.6 Hipotesis	23
2.7 Model Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Jenis dan Sumber Data	25

3.2.1	Jenis Data	26
3.2.2	Sumber Data.....	26
3.3	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Data.....	26
3.3.1	Populasi	27
3.3.2	Sampel	27
3.3.3	Teknik Pengambilan Data	27
3.4	Definisi Operational Variabel.....	28
3.5	Teknik Analisis Data	30
3.5.1	<i>Structural Equation Modeling, Partial Least Square (SEM-PLS)</i>	30
BAB IV	HASIL PENELITIAN	32
4.1	Deskripsi Karakter Responden	32
4.1.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
4.1.2	Responden Berdasarkan Pendidikan	32
4.1.3	Responden Berdasarkan Usia.....	33
4.1.4	Responden Berdasarkan Jenis Instansi.....	33
4.1.5	Responden Berdasarkan Jabatan Pekerjaan.....	33
4.2	Deskripsi Data Variabel Penelitian	33
4.3	Analisis Inferentif.....	39
4.3.1	Measurement Model/Outer Model	39
4.3.2	Pengukuran Inner Model	43
BAB V	PEMBAHASAN	46
5.1	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Reuse Decision</i>	46
5.2	Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>Reuse Decision</i>	46
5.3	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Trust</i>	47
5.4	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Reuse Decision</i> melalui <i>E-Trust</i>	47
BAB VI	KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	49
6.1	Kesimpulan.....	49
6.2	Implikasi.....	49
6.3	Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner <i>pra-survey</i>	53
Lampiran 2 Hasil tabulasi <i>pra-survey</i>	55
Lampiran 3 Kuesioner penelitian	56
Lampiran 4 Hasil data tabulasi 150 responden	60
Lampiran 5 Data tabulasi karakteristik responden	75
Lampiran 6 Hasil analisis inferentif	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Faktor yang mempengaruhi keputusan pembelian	13
Tabel 2.2 Dimensi kualitas	16
Tabel 2.3 Hasil penelitian terdahulu	17
Tabel 3.3 Operasional variabel	30
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin	32
Tabel 4.2 Responden berdasarkan pendidikan terakhir	32
Tabel 4.3 Responden berdasarkan usia	33
Tabel 4.4 Responden berdasarkan jenis instansi	33
Tabel 4.5 Responden berdasarkan jabatan pekerjaan	33
Tabel 4.6 <i>Three box method</i>	34
Tabel 4.7 Indeks <i>e-service quality</i>	35
Tabel 4.8 Indeks <i>e-trust</i>	37
Tabel 4.9 Indeks <i>reuse decision</i>	38
Tabel 4.10 Hasil uji <i>convergent validity</i>	41
Tabel 4.11 Hasil uji <i>average variance extracted (AVE)</i>	42
Tabel 4.12 Hasil korelasi antar konstruk	42
Tabel 4.13 Hasil uji <i>reability</i>	43
Tabel 4.14 Nilai <i>r-square</i> keseluruhan sampel	43
Tabel 4.15 Nilai koefisien jalur	44
Tabel 4.16 Pengaruh tidak langsung keseluruhan sampel	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik pengguna aplikasi PrivyID dari 2019-20202
Gambar 1.2 Grafik pra survey 20 responden dari indikator *efficiency, system availability, privacy, responsiveness* dalam variabel *e-service quality* pada pengguna aplikasi PrivyID3
Gambar 1.3 Grafik pra survey 20 responden dari indikator *consistency, integrity, competence* dalam variabel *e-trust* pada pengguna aplikasi PrivyID ..4
Gambar 2.1 Tahapan keputusan membeli7
Gambar 2.2 Proses pembelian10
Gambar 2.3 Model penelitian24
Gambar 4.1 Hasil *outer loading algorithm*40