

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN .....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT.....	ix
INTISARI.....	x
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	12
KAJIAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Pemasaran .....	12
2.1.2 Minat Beli .....	14
2.1.3 Kualitas Website ( <i>Website Quality</i> ).....	15
2.1.3.1 Definisi Kualitas <i>Website</i> .....	16
2.1.3.2 Dimensi Kualitas <i>Website</i> .....	17

2.1.3.3	Indikator Kualitas <i>Website</i> .....	18
2.1.4	Ulasan Pelanggan <i>Online (Online Costumer Review)</i> .....	20
2.1.4.1	Indikator <i>Online Customer Review</i> .....	21
2.1.5	Kepercayaan .....	23
2.1.5.1	Dimensi Kepercayaan .....	25
2.1.5.2	Indikator Kepercayaan .....	27
2.2	Kerangka Pemikiran Teoritis dan Pengembangan Hipotesis .....	28
2.2.1	Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Terhadap Kepercayaan.....	28
2.2.2	Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Kepercayaan.....	29
2.2.3	Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Terhadap Minat beli .....	30
2.2.4	Pengaruh <i>Online Customer Review</i> Terhadap Minat beli .....	31
2.2.5	Pengaruh Kepercayaan Terhadap Minat beli .....	32
2.5	Kerangka Pemikiran .....	33
BAB III	.....	34
METODE PENELITIAN	.....	34
3.1	Jenis Penelitian .....	34
3.2	Populasi dan Sampel .....	34
3.2.1	Populasi .....	34
3.2.2	Sampel.....	35
3.3	Sumber dan Jenis Data .....	36
3.3.1	Data Primer .....	36
3.3.2	Data Sekunder .....	36
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	37
3.4.1	Kuesioner .....	37
3.4.2	Studi Pustaka.....	38
3.5	Definisi Operasional Variabel dan Indikator.....	38
3.6	Teknik Analisis Data .....	39
3.6.1	Uji Validitas .....	39
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	40
3.6.3	Uji Asumsi Klasik.....	41
3.6.4	Analisis Regresi Linier Berganda .....	43
3.6.5	Uji Hipotesis .....	43

3.6.6	Uji Sobel .....	45
BAB IV	.....	48
HASIL DAN PEMBAHASAN	.....	48
4.1	Analisis Responden Penelitian .....	48
4.2	Analisis Deskriptif Variabel .....	50
4.2.1	Kualitas <i>Website</i> .....	50
4.2.2	<i>Online costumer review</i> .....	51
4.2.3	Kepercayaan ( <i>Trust</i> ).....	53
4.2.4	Minat Beli ( <i>Purchase Intention</i> ) .....	54
4.3	Uji Instrumen.....	55
4.3.1	Uji Validitas .....	55
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	57
4.4	Uji Asumsi Klasik .....	58
4.4.1	Uji Normalitas.....	58
4.4.2	Uji Multikolinieritas.....	59
4.4.3	Uji Heterokedastisitas .....	60
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda .....	61
4.6	Uji Hipotesis.....	62
4.6.1	Uji t .....	63
4.6.2	Uji F ( <i>Goodness of Fit</i> ).....	66
4.6.3	Uji Koefisien Determinasi ( <i>Adjusted R-Squared</i> ).....	67
4.6.4	Uji Sobel ( <i>Sobel Test</i> ) .....	68
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian.....	69
4.7.1	Pengaruh Kualitas <i>Website</i> ( <i>website quality</i> ) terhadap Kepercayaan ( <i>trust</i> ).....	69
4.7.2	Pengaruh <i>Online costumer review</i> terhadap Kepercayaan ( <i>trust</i> )... 71	71
4.7.3	Pengaruh Kualitas <i>Website</i> ( <i>website quality</i> ) terhadap Minat Beli ( <i>purchase intention</i> ) .....	72
4.7.4	Pengaruh <i>Online costumer review</i> terhadap Minat Beli ( <i>purchase intention</i> ) .....	73
4.7.5	Pengaruh Kepercayaan ( <i>trust</i> ) terhadap Minat Beli ( <i>purchase intention</i> ) .....	74

BAB V.....	77
PENUTUP.....	77
5.1    Kesimpulan.....	77
5.2    Saran.....	78
5.3    Keterbatasan Penelitian.....	80
5.4    Agenda Penelitian Mendatang.....	81
LAMPIRAN.....	86



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Top Situs Online Paling Sering Dikunjungi .....	3
Tabel 3. 1 Tanggapan Responden Berdasarkan Skala Likert .....	37
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel dan Indikator .....	38
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Responden .....	48
Tabel 4. 2 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Website .....	50
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Deskriptif Online costumer review .....	51
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Deskriptif Kepercayaan .....	53
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Deskriptif Minat Beli.....	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas .....	58
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinieritas .....	59
Tabel 4. 10 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji t.....	63
Tabel 4. 12 Hasil Uji F.....	66
Tabel 4. 13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	67
Tabel 4. 14 Hasil Uji Sobel.....	68



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	33
Gambar 4. 1 Scatterplot Model Regresi 1.....	60
Gambar 4. 2 Scatterplot Model Regresi 2.....	60



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	86
Lampiran 2 Uji Validitas.....	91
Lampiran 3 Uji Reliabilitas.....	95
Lampiran 4 Uji Normalitas.....	96
Lampiran 5 Uji Multikolinieritas.....	97
Lampiran 6 Uji Heterokedastisitas.....	98
Lampiran 7 Analisa Regresi Linear Berganda.....	98
Lampiran 8 Analisis Regresi.....	99
Lampiran 9 Uji Hipotesis.....	100
Lampiran 10 Uji Sobel.....	103
Lampiran 11 Tabel t.....	104

