

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Latar Belakang Penelitian</b> .....	<b>2</b>
<b>1.3 Perumusan Masalah</b> .....	<b>9</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>11</b>
<b>1.5 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>13</b>
1.5.1 Aspek Teoritis.....	13
1.5.2 Aspek Praktis.....	13
<b>1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir</b> .....	<b>13</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>15</b>
<b>2.1 Teori-teori Terkait Penelitian dan Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>15</b>
2.1.1 Pemasaran.....	15
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	15
2.1.3 User Interface.....	16
2.1.4 Information Quality.....	16
2.1.5 Perceived Security .....	17

2.1.6 Customer Feedback.....	17
2.1.7 Perceived Privacy.....	17
2.1.8 Perceived Risk.....	18
2.1.9 Satisfaction.....	18
2.1.10 Trust.....	19
2.1.11 Loyalty.....	19
2.1.12 Penelitian Terdahulu.....	21
<b>2.2 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>27</b>
<b>2.3 Hipotesis Penelitian.....</b>	<b>28</b>
<b>BAB III.....</b>	<b>31</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian.....</b>	<b>31</b>
<b>3.2 Operasional Variabel.....</b>	<b>32</b>
<b>3.3 Tahapan Penelitian.....</b>	<b>36</b>
<b>3.4 Populasi dan Sampel.....</b>	<b>37</b>
3.4.1 Populasi.....	37
3.4.2 Sampel.....	37
<b>3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....</b>	<b>39</b>
3.5.1 Sumber Data.....	40
<b>3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....</b>	<b>41</b>
3.6.1 Uji Validitas.....	41
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	41
<b>3.7 Teknik Analisis Data.....</b>	<b>41</b>
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	41
3.7.2 Teknik Analisis Multivariat.....	43
3.7.3 Structural Equation Model (SEM).....	43
3.7.4 Partial Least Square (PLS).....	44
3.7.5 Evaluasi Model dalam PLS-SEM.....	45
<b>BAB IV.....</b>	<b>49</b>
<b>4.1 Karakteristik Responden.....</b>	<b>49</b>

4.1.1 Jumlah Responden .....	49
4.1.2 Profil Responden.....	50
<b>4.2 Hasil Penelitian .....</b>	<b>55</b>
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	56
4.2.2 Evaluasi Outer Model (Model Pengukuran).....	72
4.2.3 Evaluasi Inner Model (Model Struktural) .....	77
<b>4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....</b>	<b>85</b>
<b>BAB V .....</b>	<b>94</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>94</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>96</b>
5.2.1 Saran untuk penyedia e-commerce Tokopedia.....	96
5.2.2 Saran untuk Peneliti Selanjutnya .....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>110</b>