

**HUBUNGAN KAUSALITAS KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN NIAT
PELANGGAN UNTUK MELAKUKAN
TRANSAKSI *E-COMMERCE***



TESIS

SIDIK

1400051

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU KOMPUTER
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
NUSA MANDIRI
JAKARTA
2010**

**HUBUNGAN KAUSALITAS KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPERCAYAAN DAN NIAT
PELANGGAN UNTUK MELAKUKAN
TRANSAKSI *E-COMMERCE***



TESIS

SIDIK

1400051

**PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER ILMU KOMPUTER
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
NUSA MANDIRI
JAKARTA
2010**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sidik
NIM : 14000051
Program Studi : Magsiter Ilmu Komputer
Jenjang : Strata Dua (S2)
Konsentrasi : *e-Business*

Dengan ini menyatakan bahwa tesis yang telah saya buat dengan judul: **“Hubungan Kausalitas Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Dan Niat Pelanggan Untuk Melakukan Transaksi *E-Commerce*”** adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber baik yang kutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar dan tesis belum pernah diterbitkan atau dipublikasikan dimanapun dan dalam bentuk apapun.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya. Apabila dikemudian hari ternyata saya memberikan keterangan palsu dan atau ada pihak lain yang mengklaim bahwa tesis yang telah saya buat adalah hasil karya milik seseorang atau badan tertentu, saya bersedia diproses baik secara pidana maupun perdata dan kelulusan saya dari Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri dicabut/dibatalkan.

Jakarta, 12 Juli 2010
Yang menyatakan,



Sidik

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Sidik

NIM : 14000051

Program Studi : Magsiter Ilmu Komputer

Jenjang : Strata Dua (S2)

Konsentrasi : *e-Business*

Judul Tesis : “Hubungan Kausalitas Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Dan Niat Pelanggan Untuk Melakukan Transaksi *E-Commerce*”

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Komputer (M.Kom) pada Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri (STMIK Nusa Mandiri).

Jakarta, 27 Agustus 2010
Pascasarjana Magister Ilmu Komputer
STMIK Nusa Mandiri
Direktur



H. Mochamad Wahyudi, MM, M.Kom

DEWAN PENGUJI

Penguji I : DR.Ir. Prabowo Pudjo Widodo, MS


.....

Penguji II : DR. Dana Indra Sensuse


.....

Penguji III /
Pembimbing : DR.Said Mirza Pahlevi


.....



Lembar Konsultasi Bimbingan Tesis

Pasca Sarjana Magister Ilmu Komputer STMIK Nusa Mandiri

- NIM : 14000051
- Nama Lengkap : Sidik
- Dosen Pembimbing : DR. Said Mirza Pahlevi
- Judul Tesis : Hubungan Kausalitas Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Dan Niat Pelanggan Untuk Melakukan Transaksi E-Commerce



No.	Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Paraf Dosen Pembimbing
1	14 Mei 2010	Pengajuan Proposal	
2	21 Mei 2010	Pengajuan Judul , BAB I dan BAB II	
3	15 Juni 2010	BAB I Acc, BAB II Revisi, Pengajuan BAB III	
4	22 Juni 2010	BAB II Acc, Bab III Direvisi	
5	6 Juli 2010	Bab III Acc dan Pengajuan Kuesioner	
6	18 Agustus 2010	Pengajuan Bab IV dan Bab V	
7	25 Agustus 2010	Acc BAB keseluruhan	
8	15 November 2010	Pengajuan Revisi Tesis	

Catatan :

Total bimbingan yang harus dilakukan adalah 6 (enam) kali pertemuan

- Dimulai pada tanggal : 14 Mei 2010
- Diakhiri pada tanggal : 25 Agustus 2010
- Jumlah pertemuan : 8 Pertemuan

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing

[DR. Said Mirza Pahlevi]

KATA PENGANTAR

Syukur *alhamdulillah* segala puji dipanjatkan ke hadirat Allah SWT ,karena hanya dengan rahmat dan hidayahNya sehingga penulisan Tesis ini dapat diselesaikan meskipun masih terdapat kekurangan.Tujuan dari penulisan tesis ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata Dua (S-2) pada program Magister Ilmu Komputer STMIK Nusa Mandiri. Penulis menyadari, sebagai makhluk Tuhan yang jauh dari kesempurnaan di dalam penulisan laporan tesis ini masih terdapat kekurangan di sana sini. Semoga laporan tesis ini masih dapat memberikan manfaat dari keterbatasannya. Amin Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Bapak **H. Mochamad Wahyudi MM, M.Kom**, selaku Direktur Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer STMIK Nusa Mandiri.
2. Bapak **DR. Said Mirza Pahlevi** sebagai Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu serta memberikan masukan bagi penulis di dalam penyelesaian tesis ini.
3. Ibu **Hj. Dwiza Riana**, selaku Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Nusa Mandiri.
4. Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang tiada henti-hentinya mendo'akan keberhasilan putranya dalam menempuh jenjang pendidikan Pasca Sarjana pada STMIK Nusa Mandiri.
5. Ibu **Hj. Fitri Latifah Rais (bundo)**, yang dengan sabar dan tulus ikhlas membantu penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Bapak **Hendra,M.Kom**, yang dengan tulus ikhlas pula membantu penulis mendapatkan data-data dalam penyusunan tesis ini.
7. Bapak **Hendra Supendar,M.Kom**, yang dengan kebaikan hatinya dapat meluangkan waktu membantu penulis dalam penyusunan tesis ini
8. Seluruh staf pengajar (dosen) Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri yang telah memberikan pelajaran yang berarti bagi penulis selama menempuh studi.

9. Seluruh staf dan karyawan Akademi Manajemen Informatika dan Komputer (AMIK) Bina Sarana Informatika dan STMIK Nusa Mandiri, atas bantuan semangat dan do'anya.
10. Untuk istriku tercinta (*Lisnasari*) dan anak-anakku yang lucu (*Azkiyya Rayhana Shiddiq* dan *Muhammad Fauzan Al-Ihsan*) yang selalu menjadi penyemangat dalam penyusunan tesis ini.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk penulis sebutkan satu persatu sehingga terwujudnya penulisan tesis ini. Penulis menyadari bahwa penulisan tesis ini masih jauh sekali dari sempurna, untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan karya ilmiah yang penulis hasilkan untuk yang akan datang.

Akhirnya kata semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Jakarta, 7 Juli 2010



Sidik

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Sidik
NIM : 14000051
Program Studi : Magsiter Ilmu Komputer
Jenjang : Strata Dua (S2)
Konsentrasi : *e-Business*
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini menyetujui untuk memberikan ijin kepada pihak Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer Nusa Mandiri (STMIK Nusa Mandiri) **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)** atas karya ilmiah kami yang berjudul : “Perancangan *e-Training* berbasis *Web* menggunakan *Standard Learning Technology System Architecture* : Studi Kasus pada PT. Telekomunikasi Indonesia” beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak STMIK Nusa Mandiri berhak menyimpan, mengalih-media atau *bentuk*-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di *internet* atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak STMIK Nusa Mandiri, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 28 November 2010

Yang menyatakan,



Sidik

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRCT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penulisan.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.5. Hipotesis.....	6
BAB 2. LANDASAN/KERANGKA PEMIKIRAN.....	7
2.1. Tinjauan Pustaka.....	7
2.2. Tinjauan Studi.....	17
2.3. Tinjauan Organisasi/Obyek Penelitian.....	29
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	30
BAB 4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
BAB 5. PENUTUP.....	88
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran.....	89
DAFTAR REFERENSI.....	90

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Perkiraan jumlah pengguna internet Th. 2000.....	7
Tabel 2.2. Indikator dari Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepercayaan, Loyalitas dan niat pelanggan untuk melakukan transaksi <i>Ecommerce</i>	28
Tabel 3,1. Kisi-kisi penelitian Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan, loyalitas dan niat pelanggan untuk melakukan transaksi <i>ecommerce</i>	31
Tabel 3.2 Bobot nilai jawaban responden.....	34
Tabel 3.3 Kriteria penerimaan suatu model.....	42
Tabel 4.1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	46
Tabel 4.2 Responden berdasarkan usia.....	47
Tabel 4.3 Responden berdasarkan jenis pekerjaan.....	47
Tabel 4.4 Responden berdasarkan interaksi dengan internet.....	48
Tabel 4.5 Responden berdasarkan tempat akses internet.....	49
Tabel 4.6 Responden berdasarkan alasan penggunaan E-Commerce.....	49
Tabel 4.7 Responden berdasarkan produk yang dibeli.....	50
Tabel 4.8 <i>Assesment of normality</i> variabel endogen.....	55
Tabel 4.9 <i>Observation of farthest from the centroid</i> variabel endogen.....	56
Tabel 4.10 <i>Regression weight</i> variabel endogen.....	57
Tabel 4.11 <i>Standarized regression weight</i> variabel endogen.....	57
Tabel 4.12 Uji kesesuaian model dengan <i>modification indices</i>	59
Tabel 4.13 <i>Assesment of normality</i> variabel eksogen.....	61
Tabel 4.14 <i>Observation of farthest from the centroid</i> variabel eksogen.....	62
Tabel 4.15 <i>Regression weight</i> variabel eksogen.....	63
Tabel 4.16 <i>Standarized regression weight</i> variabel eksogen.....	63
Tabel 4.17 Uji kesesuaian model dari uji <i>measurement model</i>	64
Tabel 4.18 Uji kesesuaian model dengan <i>modification indices</i> (MI).....	66
Tabel 4.19 <i>Assesment of normality</i> struktural model.....	68
Tabel 4.20 <i>Observation of farthest from the centroid</i> struktural model.....	69
Tabel 4.21 Uji kesesuaian model dari uji <i>measurement model</i>	70
Tabel 4.22 <i>Regression weight</i> struktural model.....	71
Tabel 4.23 Estimasi hubungan negatif antar variabel.....	72
Tabel 4.24 Hasil akhir <i>regression weight</i>	73

Tabel 4.25 Hasil akhir <i>standarized regression weight</i>	74
Tabel 4.26 <i>Regression Weight path analysis</i>	77
Tabel 4.27 <i>Standarized regression weight path analysis</i>	77
Tabel 4.28 Tabel estimasi hubungan antar variabel	78
Tabel 4.29 Hasil akhir <i>Regression Weight path analysis</i>	79
Tabel 4.30 Hasil pengujian hipotesis.....	83

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1	Presentasi penetrasi internet berdasarkan regional..... 1
Gambar 2.1.	Struktur sistem ecommerce berbasis Web..... 10
Gambar 2.2.	Model kepercayaan Gefen (2002)..... 18
Gambar 2.3.	Model kepercayaan Corbitt, et al (2003)..... 19
Gambar 2.4.	Model kepercayaan Kim, et al (2003a)..... 20
Gambar 2.5.	Model kepercayaan Aubert dan Kelsey (2000)..... 21
Gambar 2.6.	Model kepercayaan Walzuch, et al (2007)..... 23
Gambar 2.7.	Model kepercayaan Riding, et al (2007)..... 24
Gambar 2.8.	Kerangka pemikiran Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan, loyaltas dan niat untuk melakukan transaksi ecommerce 26
Gambar 3.1.	Diagram jalur Pengaruh kualitas layanan terhadap kepercayaan, loyaltas dan niat pelanggan untuk melakukan transaksi ecommerce 38
Gambar 4.1.	Flowchart SEM two step approach (Wijayanto, 2008)..... 53
Gambar 4.2.	Uji measurement hasil konfirmatori variabel endogen..... 54
Gambar 4.3.	Model akhir uji signifikasi dan estimasi..... 58
Gambar 4.4.	Konfirmatori variabel eksogen..... 60
Gambar 4.5.	Model akhir dengan <i>modification indices</i> 65
Gambar 4.6.	Model full berbasis struktural..... 67
Gambar 4.7.	Model full berbasis struktural hasil drop (hapus)..... 72
Gambar 4.8.	Analisa Jalur model awal..... 75
Gambar 4.9	Persamaan-persamaan struktural 75
Gambar 4.10	Analisa Jalur dengan interpretasi data 76
Gambar 4.11	Hasil akhir analisa jalur hasil dorp (hapus) 78

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Lembar Kuesioner	90
Lampiran 2. Uji Konfirmatori (CFA) Variabel Endogen	97
Lampiran 3. Uji Konfirmatori (CFA) Variabel Eksogen	98
Lampiran 4. Tabel Uji Reliabilitas	101
Lampiran 5. Hasil Hitung Uji Reliabilitas	102

RINGKASAN TESIS

Latar Belakang Penulisan

Kemajuan teknologi internet saat ini sudah sangat tidak terbendung lagi. Hal tersebut dapat dilihat dari aspek-aspek dalam kehidupan masyarakat yang hampir di segala bidang menggunakan teknologi ini. Mulai dari bidang pendidikan, perbankan, pemerintahan sampai pada proses perdagangan sudah dapat dilakukan secara *online* dengan bantuan teknologi internet ini. Didukung dengan teknologi komunikasi yang canggih membuat teknologi internet sudah tidak dapat lagi dikejar dalam proses mendapatkan informasi dari segala penjuru dunia. Teknologi internet menghubungkan ribuan jaringan komputer individual dan organisasi di seluruh dunia.

Pengguna internet di Indonesia yang resmi tercatat berlangganan pada tahun 2003 sebanyak 739.571 yang terbagi dalam kategori personal atau perseorangan sebanyak 591.045 dan korporasi sebanyak 148.526 (CIC, 2004). Jumlah tersebut belum termasuk pengguna yang memanfaatkan jasa *internet cafe*, warnet, *hotspot area* dan fasilitas internet instan seperti Terkomnet Instan, Mobile-8, atau StarOne. Menurut catatan WDR *research*, pertumbuhan pengguna internet di Indonesia mencapai 105% per tahun dan merupakan pertumbuhan paling tinggi di antara negara-negara di Asia setelah China (Boerhanoeddin, 2003). Dengan semakin banyaknya pengguna internet, diharapkan dapat mempengaruhi perilaku masyarakat dalam melakukan pembelian barang atau jasa, yaitu dari sistem pembelian konvensional menuju sistem transaksi online (*e-commerce*).

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel secara langsung dari populasi. Dilihat dari permasalahan yang diteliti, penelitian ini merupakan penelitian kausalitas, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh (sebab-akibat) dari dua atau lebih fenomena (Sekaran, 1992:21), melalui pengujian hipotesis. Cooper dan Schindler (2003:11) mengungkapkan bahwa penelitian yang mendasarkan pada teori atau hipotesis yang akan dipergunakan untuk menguji suatu fenomena yang terjadi digolongkan pada jenis penelitian eksplanatori (penjelasan). Penelitian eksplanatori melakukan studi terhadap hubungan antara dua atau lebih variabel, kemudian berusaha untuk menjelaskan fenomena yang terjadi.

Dengan adanya variabel-variabel yang akan diteliti tersebut sehingga diharapkan dapat diidentifikasi bagaimana dan apa saja faktor-faktor dominan yang mempengaruhi kepercayaan pelanggan yang mengakibatkan munculnya niat atau ketertarikan (*intention*) untuk melakukan transaksi *online* dan menumbuhkan sifat loyal terhadap *website* yang menyediakan informasi mengenai produk maupun jasa yang diinginkan.

Hasil dan Pembahasan

Dalam penelitian ini yang diambil berdasarkan gender atau jenis kelamin, banyaknya jumlah responden dalam penelitian ini didominasi oleh pria sebagaimana ditunjukkan Tabel 4.1. Fakta ini dapat dipahami karena *ecommerce* merupakan bentuk transaksi melalui dunia maya sehingga aspek risiko menjadi hal yang banyak dipertimbangkan. Menurut kodratnya, wanita merupakan sosok yang lebih berhati-hati dalam bertransaksi jika dibandingkan dengan pria (Kolsaker dan Payne, 2002).

Tabel 4.1
Responden berdasar Jenis Kelamin

Jenis Kelamin/ Gender	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
Laki-laki (L)	167	68
Perempuan (P)	78	32
Total	245	100%

Sumber: Data primer diolah (2010)

Dalam penelitian ini, usia responden dikelompokkan menjadi lima bagian. Berdasarkan pengelompokan tersebut, ternyata pada usia antara 26 tahun sampai dengan 35 tahun mendominasi penggunaan transaksi *e-commerce*. Sedangkan kelompok usia responden yang paling sedikit dalam penggunaan *e-commerce* adalah kelompok usia 18 tahun ke bawah. Komposisi masing-masing kelompok usia sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2
Responden berdasar Usia

Usia	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
≤ 18	0	0
19 s.d 25	39	16
26 s.d 35	110	45

36 s.d 45	71	29
≥ 46	25	10
Total	245	100%

Sumber: Data primer diolah (2010)

Jenis pekerjaan dapat mempengaruhi perilaku seseorang dalam melakukan keputusan pembelian atau dalam penggunaan transaksi *ecommerce*. Hasil pengumpulan data dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3

Responden berdasar Jenis Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
Mahasiswa	105	43
Dosen/ Guru	35	14
Pegawai Negeri Non Dosen/ Guru	21	9
Pegawai Swasta Non Dosen/ Guru	62	25
Lainnya	22	9
Total	245	100%

Sumber: Data primer diolah (2010)

Dalam penelitian ini, distribusi responden yang ditentukan berdasarkan rata-rata lama mengakses internet dalam seminggu ditunjukkan pada Tabel 4.4 dibawah ini.

Tabel 4.4

Responden berdasar Interaksi dengan Internet

Interaksi dengan Internet	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
< 1 tahun	0	0
1-2 tahun	15	6
2-3 tahun	57	23
3-4 tahun	108	44
> 4 tahun	65	27
Total	245	100%

Sumber: Data primer diolah (2010)

Data di atas menunjukkan bahwa semakin lama responden berinteraksi dengan internet, maka responden akan semakin percaya internet tersebut aman digunakan untuk bertransaksi. Pernyataan ini sesuai dengan *theory of reasoned action* (TRA) oleh Fishbein dan Ajzen (1975) dalam Song dan Zahedi (2003). Dalam penelitian ini terlihat bahwa responden pengguna *e-commerce* pada kalangan mahasiswa terbanyak (sebesar 43%) adalah responden yang telah berinteraksi dengan internet selama tiga sampai empat tahun. Sebaliknya, responden pengguna *e-commerce* paling sedikit (sebesar 6%) adalah responden yang telah berinteraksi dengan internet selama satu sampai dengan dua tahun.

Tabel 4.5

Responden berdasar Tempat Akses Internet

Tempat Akses Internet	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
Rumah	43	18
Kantor/ Kampus	170	69
Warnet	12	5
Lainnya	20	8
Total	245	100%

Sumber: Data primer diolah (2010)

Seseorang memanfaatkan *e-commerce* sebagai media untuk bertransaksi tentunya disertai alasan. Dalam penelitian ini distribusi responden berdasarkan alasan penggunaan *e-commerce* ditunjukkan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6

Responden berdasar Alasan Penggunaan E-Commerce

Alasan Penggunaan E-Commerce	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
Dapat memilih produk yang sesuai	70	29
Harga lebih murah	45	18
Lebih Mudah dan Cepat	27	11
Akses Informasi lebih banyak	98	40
Lainnya	5	2
Total	245	100%

Sumber: Data primer diolah (2010)

Berdasarkan data diatas sebanyak 40% responden memilih media *e-commerce* sebagai sarana untuk bertransaksi karena melalui media ini responden dapat memilih produk yang sesuai. Dengan *e-commerce*, calon pembeli dapat memilih produk sesuai yang diinginkan karena calon pembeli dapat mengeksplorasi semua spesifikasi dan keunggulan produk yang akan dibeli. Selain itu, calon pembeli dapat membandingkan dengan produk sejenis, atau membandingkan produk yang sama yang ada di vendor lain dan hal ini belum tentu bisa dilakukan pada transaksi konvensional.

Transaksi *e-commerce* dapat meliputi berbagai produk dan penggunaan jasa tertentu. Pembelian melalui *e-commerce* dapat meliputi berbagai macam produk. Produk yang paling sering dibeli oleh responden melalui *e-commerce* dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 4.7

Tabel 4.7
Responden berdasar Produk yang dibeli

Produk yang dibeli	Jumlah (orang)	Prosentase (%)
Peralatan Elektronik	24	10
Peralatan Komputer	57	23
CD/DVD (Musik, Film dan Software)	36	15
Baju	14	6
Buku	105	43
Lainnya	9	4
Total	245	100%

Sumber: Data primer diolah (2010)

Analisis Statistik Deskriptif

Pengujian atau analisa terhadap statistik deskriptif yang memberikan penjelasan berupa nilai mean (rata-rata), standar deviasi, varian, maksimum, range, kurtosis dan skewness

Analisis Statistik Inferensial

Analisa Statistik Inferensial menggunakan prosedur *structural equation model* (SEM) menggunakan *two step approach*, dan pengembangan model (*model generating/MG*) menurut Anderson dan Gerbing dalam Wijayanto (2008: 69). Tahap-tahap ini meliputi :

1. Spesifikasi

Pada tahap ini digunakan untuk menentukan pemilihan model akhir yang nanti akan digunakan dalam penelitian. Dengan menggunakan diagram jalur (*path diagram*) dan menentukan persamaan matematisnya. Dengan kata lain menspesifikasikan *model hybrid* sebagai model CFA (*Confirmatory Factor Analysis*)

2. Identifikasi

Pada tahapan ini digunakan untuk menentukan nilai *loading factor* (LF) dari model yang diuji, atau dengan menentukan banyaknya varian dari variabel eksogennya (*latent variable*).

3. Estimasi

Setelah tahap identifikasi selesai, dilanjutkan dengan pengujian model satu persatu, baik untuk variabel eksogen maupun endogen. Model ini dikenal dengan CFA (*confirmatory factor analysis*). Untuk tahap estimasinya menggunakan *maximum likelyhood* (ML), *robust ML* dan *weighthoed least square* (WLS).

4. Uji FIT

Pada tahapan ini terdapat tiga langkah dalam pengujian model. [1]. Uji Kesesuaian model (*Goodness of Fit*), [2]. Uji Validitas meliputi *Standart Loading Factor* (SLF), nilai dari *t-value* ≥ 0.5 atau 0.7 , kemudian dilanjutkan dengan melakukan Uji Reliabilitas yang terdiri dari *Construct Reliability* (CR) dengan ketentuan ≥ 0.7 sedangkan *Variabel Extructed* (VE) ≥ 0.5 . Pada tahap pertama ini harus memperoleh model CFA yang dapat diterima, yaitu yang mempunyai kecocokan data, model, validitas dan reliabilitas yang baik. Salah satu cara untuk memperolehnya dengan menggunakan *model trimming*, dimana variabel-variabel yang tidak memenuhi *standardized loading factor* tidak signifikan dihilangkan dari model (drop). Cara yang lain adalah dengan memanfaatkan informasi yang ada pada *modification index* (MI) tahap ini termasuk kedalam tahap respesifikasi model.

Setelah menghasilkan model CFA dengan kecocokan data model, validitas dan reliabilitas yang baik, tahap selanjutnya adalah dengan menambahkan model struktural asli pada model CFA tahap sebelumnya untuk menghasilkan *model hybrid*. Model ini kemudian diestimasi untuk melihat kecocokan model secara keseluruhan serta evaluasi terhadap model strukturalnya. Perlu diperhatikan adanya perubahan yang terjadi pada nilai *loading factor* setelah dilakukan estimasi, jika perubahan nilainya sedikit, dapat diasumsikan bahwa model struktural relatif tidak bervariasi (*invariant*), tetapi jika perubahan cukup signifikan maka model tidak lagi *invariant*. Prosedur pada

SEM yang menggunakan pendekatan dua langkah (*two step approach*) dan strategi pengembangan model dapat dilihat pada gambar (*flowchart*) 4.1 berikut.

Uji Asumsi Model

a. Ukuran Sampel

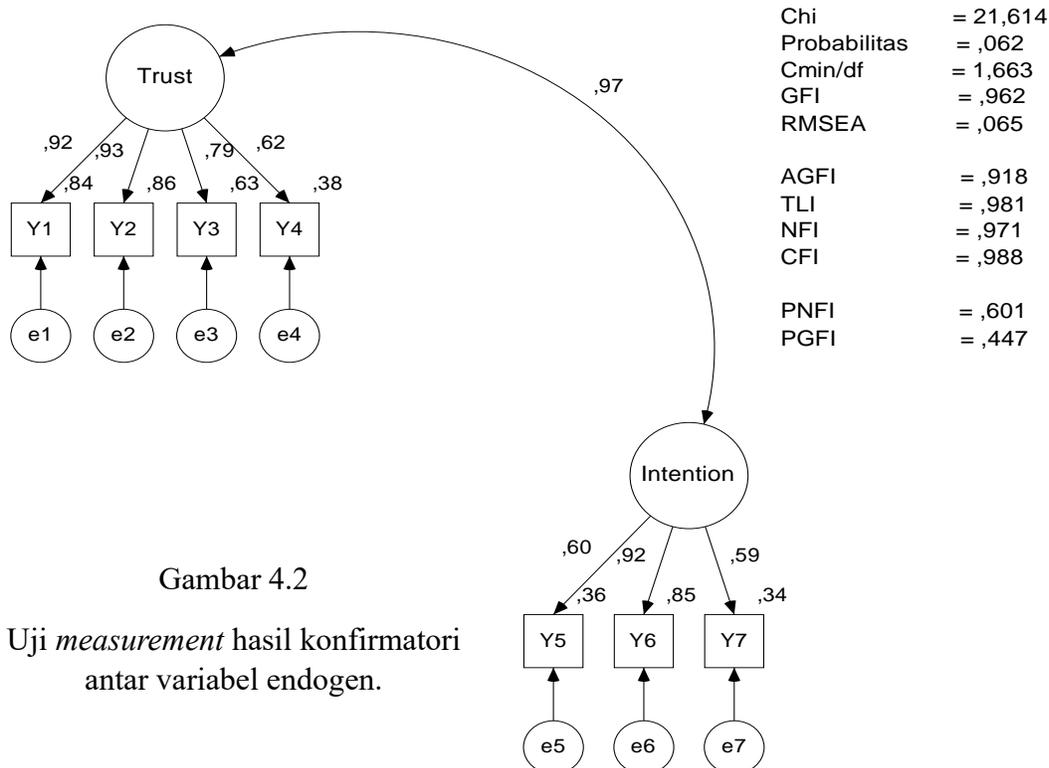
Ukuran sampel yang harus dipenuhi dalam pemodelan SEM, minimum berjumlah 100 atau antara 100 – 200 (Santoso 2007). Pada penelitian ini menggunakan 245 sampel.

b. Uji *Measurement Model*

Measurement model merupakan bagian yang sangat kuat pada metodologi SEM yang terdiri dari variabel laten (kontruk) dan beberapa variabel manifes (indikator) yang menjelaskan variabel-variabel laten tersebut. Tujuan dari pengujian ini adalah seberapa besar terjadinya hubungan kausalitas antar variabel laten yang dijelaskan oleh variabel-variabel manifes.

1. Uji Konfirmatori Antar Variabel Endogen

Sesuai dengan metodologi yang penulis gunakan yaitu dengan *two step approach* (Wijayanto,2008) langkah pertama yang dilakukan adalah menguji konfirmatori masing masing variabel endogen kemudian hasilnya disatukan dalam format *measurement* antar variabel endogen seperti pada gambar 4.2.



Gambar 4.2

Uji *measurement* hasil konfirmatori antar variabel endogen.

a. Uji Normalitas

Hasil dari *Assesment of Normality* dapat dilihat bahwa nilai yang berada pada kolom c.r. semuanya berada dalam range nilai yang direkomendasikan yaitu antara -2.58 sampai 2.58 (Santoso, 2007). Secara multivariat data sudah terdistribusi secara normal, berarti data memenuhi syarat untuk dilakukan analisis selanjutnya. Hasil uji normalitas ini dapat dilihat pada tabel 4.9

Tabel 4.8

Assesment of Normality (Group Number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Y8	1,000	5,000	,241	1,231	-,774	-1,980
Y12	1,000	5,000	,144	,736	-,567	-1,451
Y9	1,000	5,000	-,267	-1,368	-,395	-1,010
Y5	1,000	5,000	,106	,544	-,573	-1,466
Y2	1,000	5,000	-,009	-,047	-,744	-1,903
Y1	1,000	5,000	,083	,425	-,831	-2,125
Multivariate					3,484	2,228

b. Uji Outliers

Pada *Mahalanobis distance* dapat dilihat pada Mahalanobis dsquared apakah nilai yang diuji memenuhi syarat yaitu $\leq \chi^2$ tabel, sehingga tidak menimbulkan adanya *multivariate outlier*. Uji outlier pada penelitian ini menunjukkan nilai *mahalanobis distance* seperti pada tabel 4.10 p1 atau p2 semua diatas 0,05 (Santoso, 2007).

Tabel 4.9

Observation of farthest from the centroid (mahalanobis distance) group number 1

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
113	14,987	,020	,960
135	14,257	,027	,926
31	14,008	,030	,846
150	13,430	,037	,831
142	13,159	,041	,767
147	13,159	,041	,616
118	12,820	,046	,587
54	12,149	,059	,709
51	11,993	,062	,645
102	11,944	,063	,537
157	11,880	,065	,437
62	11,723	,068	,389
129	11,445	,076	,408
52	11,336	,079	,350
137	11,198	,082	,315
131	10,943	,090	,342
130	10,863	,093	,287
100	10,823	,094	,222
152	10,801	,095	,161
86	10,661	,099	,150
56	10,536	,104	,137
120	10,522	,104	,094
101	10,507	,105	,063
108	10,507	,105	,039
115	10,507	,105	,023

Uji Goodness of Fit

Hasil uji *chi-square* pada tabel 4.12 menunjukkan nilai *chi-square* sebesar 198,980 dengan probabilitas = 0,000 hal ini dapat diartikan bahwa model tidak fit karena chi hitung > dari chi tabel (5%;51 = 68,669). Kriteria fit lainnya seperti GFI, AGFI, TLI dan RMSEA juga memberikan nilai yang tidak fit, maka perlu dilihat nilai *convergent validity* dari indikator-indikator pembentuk konstruk laten (lihat signifikan loading factor pada gambar 4.2).

Tabel 4.10
Regression Weight

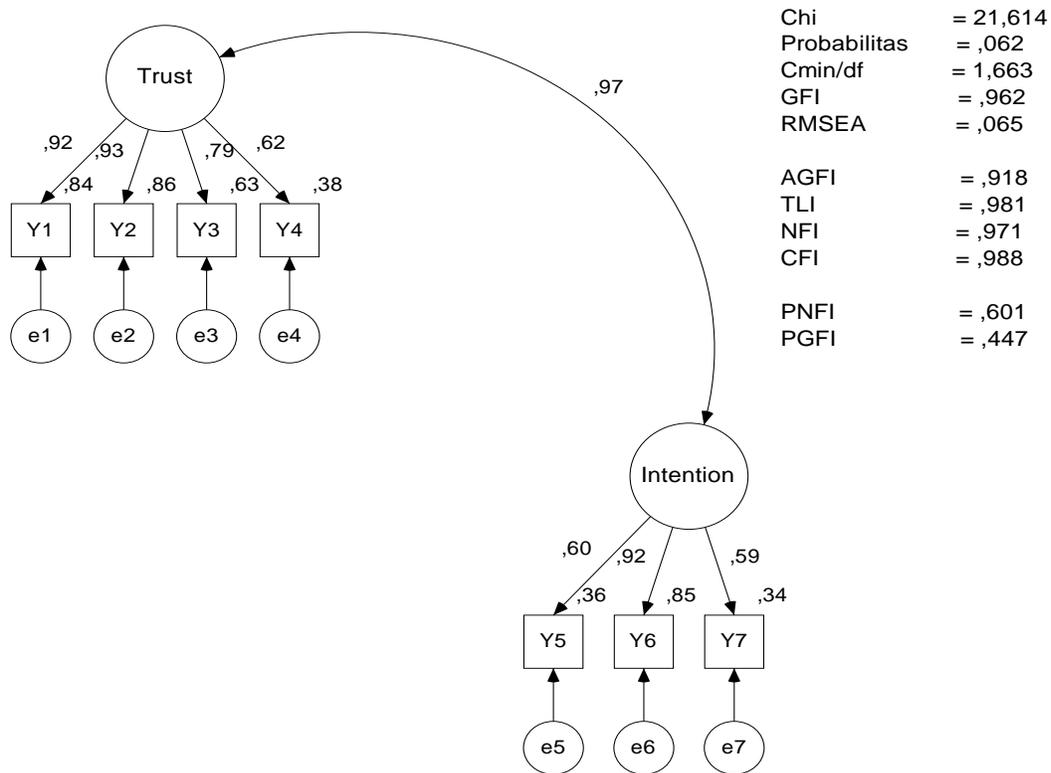
	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Y5 <--- Intention	1,000				
Y8 <--- Intention	1,765	,212	8,324	***	par_2
Y1 <--- Trust	1,000				
Y2 <--- Trust	1,053	,050	21,253	***	par_4

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa tidak ada satupun *loading factor* yang mempunyai nilai probabilitas di atas 0,05 sehingga tidak ada satupun *loading factor* yang harus di drop (dihapus). Kedua melihat nilai *standardized loading factor* apakah ada nilai dibawah 0,5.

Tabel 4.11
Standarized Regretion Weight

	Estimate
Y5 <--- Intention	,594
Y8 <--- Intention	,931
Y1 <--- Trust	,913
Y2 <--- Trust	,945

Dari tabel 4.13 diatas terlihat bahwa tidak ada satupun variabel yang memiliki nilai dibawah 0,5 sehingga dianggap sudah valid mengukur konstruk latennya (Ghozali, 2008). Sehingga model selanjutnya dapat dilihat pada gambar 4.3



Gambar 4.3

Model akhir dari uji sigifikasi dan estimasi

Gambar 4.3 terlihat bahwa model sudah fit karena nilai *loading factor* sudah memenuhi syarat yaitu $> 0,5$, maka boleh dilakukan pengujian selanjutnya yaitu uji kesesuaian model (*overall model fit*). Dari gambar tersebut dapat dilihat nilai-nilai kesesuaian model, nilai ini lalu dibandingkan dengan tabel uji kesesuaian model dengan batas kritis seperti tampak pada tabel 4.12 berikut ini :

Tabel 4.12

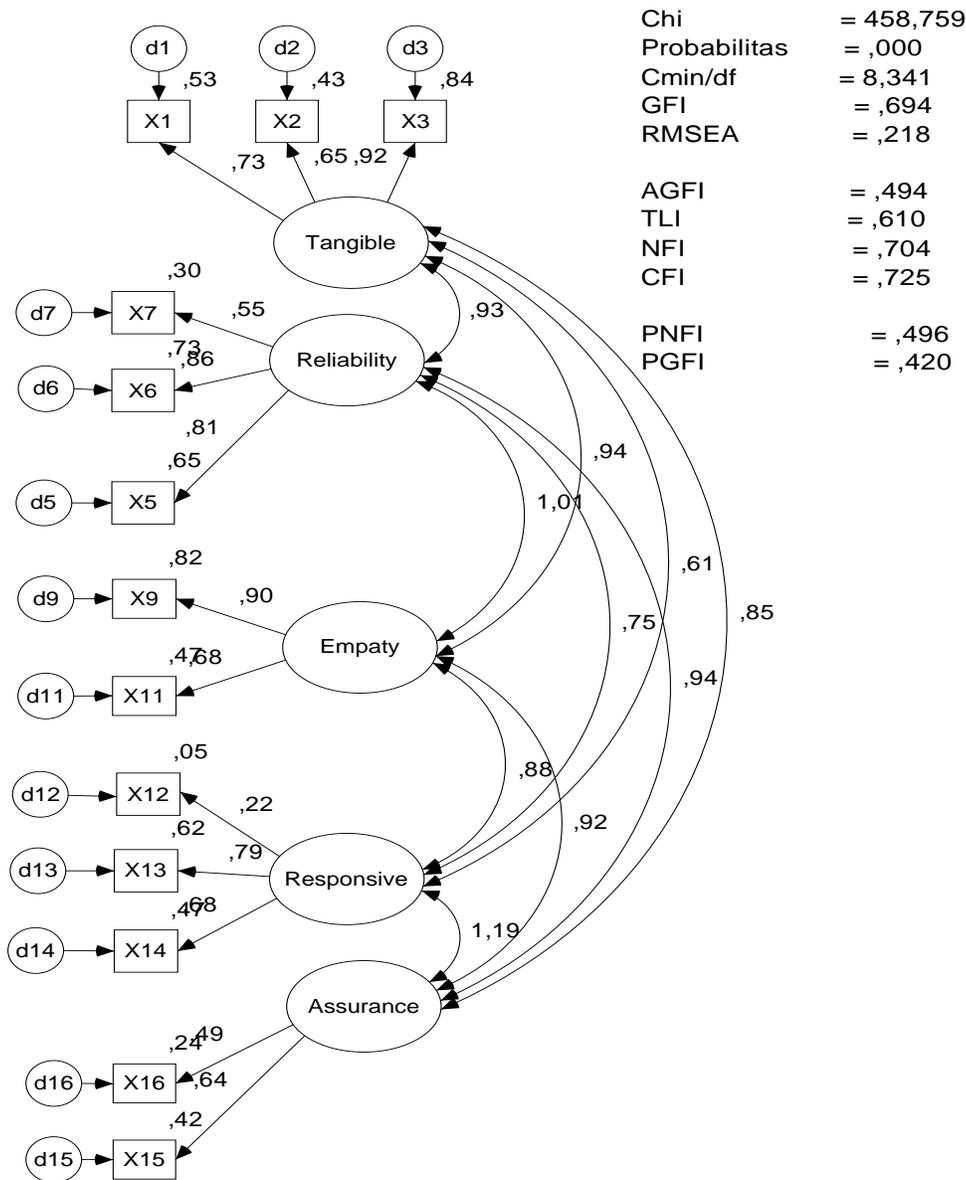
Uji kesesuaian model dari uji measurement model

Ukuran kesesuaian	Batas nilai kritis	Hasil model ini	Keterangan
<i>1. Absolut Fit Measures</i>			
✓ Chi-Squares X^2 (CMIN)	\leq (5%, 13) \leq 22,36023	21,614	Baik
✓ Probability	\geq 0.05	0,062	Baik
✓ Chi-Squares X^2 Relatif (CMIN/DF)	\leq 2.0	1,663	Baik
✓ GFI	\geq 0.90	0,962	Baik
✓ RMSEA	\leq 0.08	0,065	Baik
<i>2. Incremental Fit Measures</i>			
✓ AGFI	\geq 0.90	0,918	Baik
✓ TLI	\geq 0.90	0,981	Baik
✓ NFI	\geq 0.90	0,971	Baik
✓ CFI	\geq 0.90	0,988	Baik
<i>3. Parsimonious Fit Measaures</i>			
✓ PNFI	\geq 0.60	0,601	Baik
✓ PGFI	\geq 0.60	0,447	Tidak baik

Berdasarkan dari tabel 4.14, terlihat bahwa chi-square sudah kecil, dan sudah memenuhi syarat (probabilitas $> 0,05$); CMIN/DF < 2 , RMSEA $< 0,08$; TLI $> 0,95$; CFI $> 0,95$ dan PNFI $> 0,60$. Walaupun masih terdapat nilai yang menunjukkan tidak baik, namun karena maksimal pengujian menunjukkan angka yang fit maka keseluruhan model dapat dikatakan telah fit. (Wijayanto, 2008; Ghozali 2008; Santoso, 2007).

Uji Konfirmatori Variabel Eksogen

Setelah didapatkan hasil akhir dari pengujian antar variabel endogen, maka berikutnya adalah menguji konfirmatori (CFA). Pada penelitian ini terdapat lima variabel eksogen diantaranya *tangible*, *reliability*, *empaty*, *responsiveness*, dan *assurance*. Variabel eksogen dapat ditunjukkan pada gambar 4.4



Gambar 4.4

Konfirmatori variabel eksogen

Uji Normalitas

Assesment of Normality dapat dilihat bahwa nilai yang berada pada kolom c.r. semuanya berada dalam range nilai yang direkomendasikan yaitu antara -2.58 sampai 2.58, namun bila dilihat pada tabel kurtosisnya yang jauh diatas 2,58, walaupun demikian nilai-nilai tersebut dapat dianggap secara keseluruhan berdistribusi normal (Santoso, 2007). Secara multivariat data sudah

terdistribusi secara normal, berarti data memenuhi syarat untuk dilakukan pengujian selanjutnya. Hasil uji normalitas ini dapat dilihat pada tabel 4.13

Tabel 4.13
Assesment of Normality (Group number 1)

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
X14	1,000	5,000	,395	2,018	-,357	-,912
X13	1,000	5,000	-,535	-2,738	-,275	-,703
X9	1,000	5,000	-,674	-3,448	,052	,132
X11	2,000	5,000	,278	1,425	-,139	-,356
X18	1,000	5,000	-,600	-3,071	-,107	-,274
X17	1,000	5,000	-,667	-3,411	-,245	-,626
X8	1,000	5,000	,031	,160	-,625	-1,599
X6	1,000	5,000	-,749	-3,830	-,223	-,570
X5	1,000	5,000	,086	,442	-,864	-2,211
X3	1,000	5,000	-,703	-3,598	-,046	-,118
X1	1,000	5,000	-,166	-,851	-,860	-2,200
Multivariate					6,584	2,439

Uji Outliers

Pada Tabel Mahalanobis distance dapat dilihat pada Mahalanobis d-squared apakah nilai yang diuji memenuhi syarat yaitu $\leq \chi^2$ tabel, sehingga tidak menimbulkan adanya *multivariat outlier*. Uji outlier pada penelitian ini menunjukkan nilai *mahalanobis distance* seperti pada gambar 4.12. p1 atau p2 semua diatas 0,05 (Santoso, 2007). Uji outlier ditunjukkan pada tabel 4.14

Tabel 4.14

Observation of farthest from the centroid (mahalanobis distance) group number 1

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
115	23,747	,014	,888
129	23,421	,015	,698
148	23,266	,016	,469
137	22,786	,019	,347
149	22,522	,021	,225
147	22,035	,024	,180
136	22,026	,024	,088
155	21,785	,026	,055
157	20,888	,035	,096
133	20,739	,036	,060
153	20,671	,037	,032
156	20,183	,043	,039
132	20,060	,045	,024
131	20,051	,045	,011
151	19,589	,051	,016
130	19,529	,052	,008
139	18,672	,067	,036
154	18,631	,068	,021
138	18,083	,080	,045
143	17,983	,082	,033
57	17,983	,082	,018
67	17,983	,082	,009
146	17,899	,084	,006
97	17,790	,087	,005

Uji Goodness of Fit

Hasil uji *chi-square* pada gambar 4.5 menunjukkan nilai *chi-square* = 569,334 dengan probabilitas = 0,000. Hal ini dapat diartikan bahwa model tidak fit karena chi hitung > dari chi tabel (5%, 34 = 48,602). Kriteria fit lainnya seperti GFI, AGFI, TLI dan RMSEA juga memberikan nilai yang tidak fit, maka perlu dilihat nilai convergent validity dari indikator-indikator pembentuk konstruk laten (lihat signifikan loading factor pada tabel 4.15).

Tabel 4.15

Regression Weights dan standarized regression weights

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
X1 <--- Tangible	1,000				
X3 <--- Tangible	,967	,081	11,894	***	par_1
X5 <--- Reliability	1,000				
X6 <--- Reliability	1,246	,106	11,719	***	par_2
X8 <--- Reliability	1,009	,088	11,518	***	par_3
X17 <--- Assurance	1,029	,064	16,065	***	par_4
X18 <--- Assurance	1,000				
X11 <--- Responsiv	1,000				
X9 <--- Responsiv	1,976	,215	9,181	***	par_5
X13 <--- Empaty	1,000				
X14 <--- Empaty	,685	,095	7,177	***	par_6

Tabel 4.16

Standarized Regression Weights

	Estimate
X1 <--- Tangible	,753
X3 <--- Tangible	,837
X5 <--- Reliability	,773
X6 <--- Reliability	,874
X8 <--- Reliability	,827
X17 <--- Assurance	,832
X18 <--- Assurance	,920
X11 <--- Responsiv	,623
X9 <--- Responsiv	,987
X13 <--- Empaty	,843
X14 <--- Empaty	,658

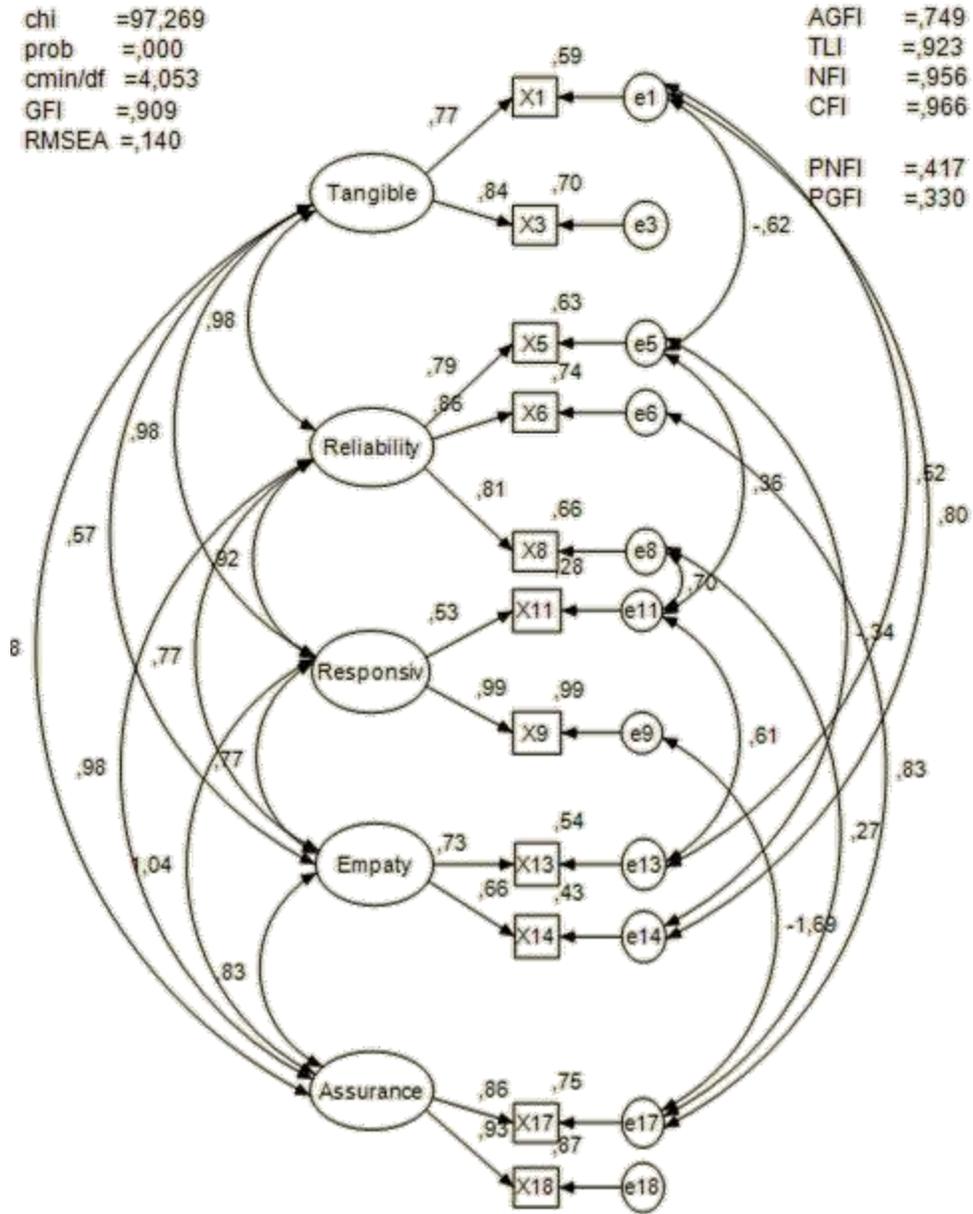
Dari tabel 4.18 diatas terlihat tidak ada satupun *loading factor* yang memiliki nilai dibawah 0,5 sehingga dianggap sudah valid mengukur konstruk latennya (Ghozali, 2008).

Pengujian selanjutnya yaitu uji kesesuaian model (*overall model fit*). Dari gambar tersebut dapat dilihat nilai-nilai kesesuaian model, nilai ini lalu dibandingkan dengan tabel uji kesesuaian model dengan batas kritis seperti tampak pada tabel 4.17 berikut ini :

Tabel 4.17
Uji kesesuaian model dari uji measurement model

Ukuran kesesuaian	Batas nilai kritis	Hasil model ini	Keterangan
<i>1. Absolut Fit Measures</i>			
✓ Chi-Squares X^2 (CMIN)	\leq (5%, 34) \leq 48,602	569,334	Tidak baik
✓ Probability	\geq 0.05	0,000	Tidak baik
✓ Chi-Squares X^2 Relatif (CMIN/DF)	\leq 2.0	16,745	Tidak baik
✓ GFI	\geq 0.90	0,682	Tidak baik
✓ RMSEA	\leq 0.08	0.319	Tidak baik
<i>2. Incremental Fit Measures</i>			
✓ AGFI	\geq 0.90	0.383	Tidak baik
✓ TLI	\geq 0.90	0.602	Tidak baik
X✓ NFI	\geq 0.90	0.745	Tidak baik
✓ CFI	\geq 0.90	0.754	Tidak baik
<i>3. Parsimonious Fit Measures</i>			
✓ PNFI	\geq 0.60	0.460	Tidak baik
✓ PGFI	\geq 0.60	0.351	Tidak baik

Dilihat dari tabel 4.17 didapat ditarik kesimpulan bahwa hampir keseluruhan nilai kesesuaian model berada pada nilai tidak baik, sehingga perlu dilakukan peninjauan kembali agar nilai-nilai yang dihasilkan dapat memenuhi syarat batas kritis dari setiap variabel. Untuk memperbaiki nilai kesesuaian model maka langkah yang terakhir dilakukan adalah melakukan *modification indices* (MI) (Wijayanto, 2008; Ghozali 2008; Santoso, 2007) seperti yang ditunjukkan pada gambar 4.5



Gambar 4.5
Model dengan *modification indices* (MI)

Berdasarkan gambar 4.9 diatas dapat dilihat banyak terjadi perubahan-perubahan yang cukup signifikan. Nilai-nilai tersebut dihasilkan setelah adanya penggunaan *modification indices* (MI) yang sangat membantu dalam menampilkan hasil akhir yang sesuai dengan batas kritis dari masing-masing variabel.

Untuk melihat kesesuaian model dari uji *measurement model* dengan penggunaan *modification indices* (MI) dapat ditunjukkan pada tabel 4.18

Tabel 4.18
Uji kesesuaian model dari uji measurement model dengan MI

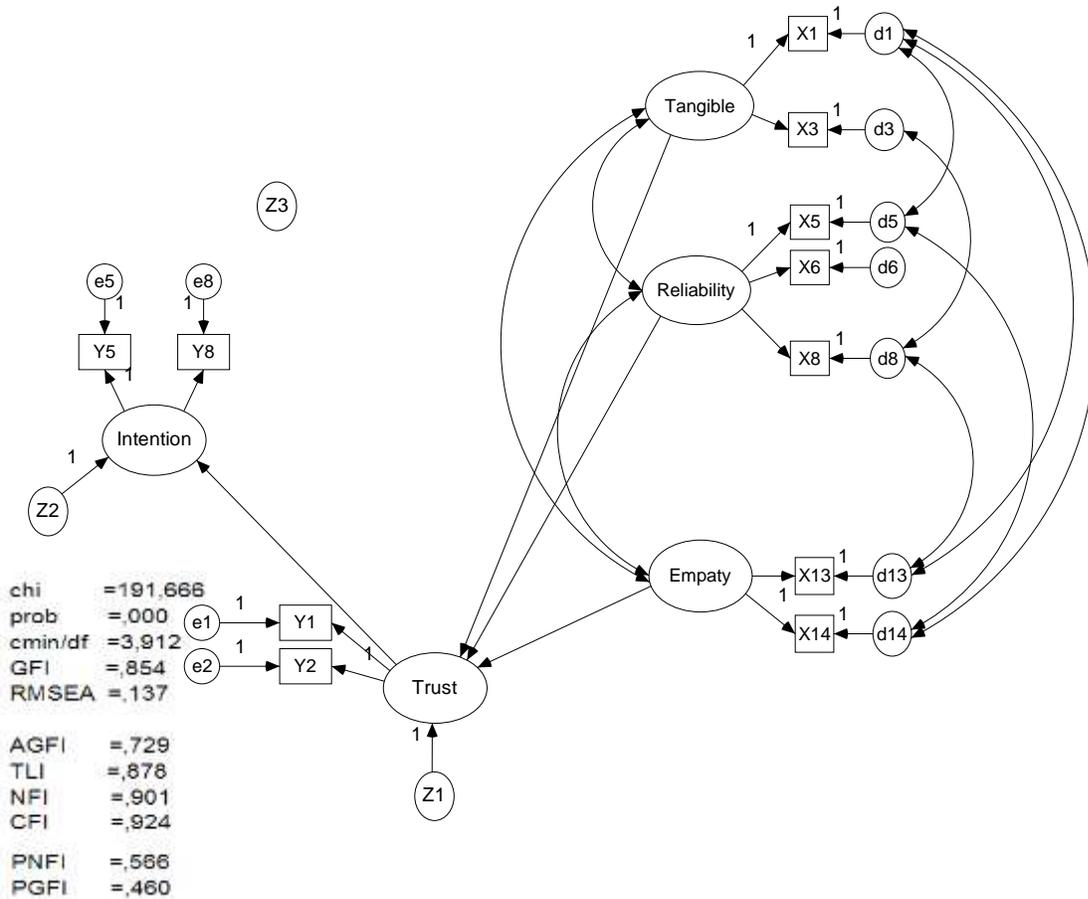
Ukuran kesesuaian	Batas nilai kritis	Hasil model ini	Keterangan
<i>1. Absolut Fit Measures</i>			
✓ Chi-Squares X^2 (CMIN)	\leq (5%, 24) \leq 36,415	97,269	Tidak baik
✓ Probability	\geq 0.05	0,000	Tidak baik
✓ Chi-Squares X^2 Relatif (CMIN/DF)	\leq 2.0	4,053	Tidak baik
✓ GFI	\geq 0.90	0,909	Baik
✓ RMSEA	\leq 0.08	0.140	Tidak baik
<i>2. Incremental Fit Measures</i>			
✓ AGFI	\geq 0.90	0.749	Tidak baik
✓ TLI	\geq 0.90	0.923	Baik
X✓ NFI	\geq 0.90	0.956	Baik
✓ CFI	\geq 0.90	0.966	Baik
<i>3. Parsimonious Fit Measures</i>			
✓ PNFI	\geq 0.60	0.417	Tidak baik
✓ PGFI	\geq 0.60	0.330	Tidak baik

Dari tabel 4.21 terlihat bahwa chi-square model masih > dari chi tabel dan probailitas < 0,05; CMIN/DF > 2, RMSEA > 0,08; TLI > 0,95; CFI > 0,95 dan PNFI > 0,60. Walaupun masih banyak nilai tidak baik namun karena maksimal pengujian menunjukkan angka yang fit maka keseluruhan model dapat dikatakan telah fit. (Wijayanto, 2008; Ghozali 2008; Santoso, 2007).

Pengolahan Dengan Model Persamaan Struktural (SEM) Lanjut

Pengujian Model Full Berbasis Struktural

Pengujian model berbasis struktural dilakukan dengan memasukan semua indikator yang pernah di uji secara konfirmatori baik eksogen dan endogen dan menggabungkan hasil keduanya menjadi satu persamaan (Ghozali, 2008). Gambar 4.6 berikut adalah tampilan *full model structural*:



Gambar 4.6

Model full berbasis struktural

Hipotesis yang menjelaskan kondisi data empiris dengan model adalah:

H₀ : Data empirik identik dengan teori atau model (Hipotesis akan diterima apabila $P \geq 0.05$).

H₁ : Data empirik berbeda dengan teori atau model (Hipotesis akan ditolak apabila $P < 0.05$).

Pada Gambar 4.7 terlihat bahwa model teori yang diajukan pada penelitian ini sesuai dengan model populasi yang diobservasi, karena diketahui bahwa nilai probabilitas (P) = 0.000 tidak memenuhi persyaratan karena hasilnya tidak sesuai nilai yang direkomendasikan yaitu $p > 0.05$. Untuk sementara diketahui output model tersebut belum memenuhi persyaratan penerimaan

Ho, namun dapat dilihat dari hasil hasil *God of fit* lainnya (Wijayanto, 2008) sehingga dapat dilakukan uji hipotesis selanjutnya.

Uji Normalitas

Assesment of Normality dapat dilihat bahwa nilai yang berada pada kolom c.r. semuanya berada dalam range nilai yang direkomendasikan yaitu antara -2.58 sampai 2.58, namun bila dilihat pada tabel kurtosisnya yang jauh diatas 2,58, walaupun demikian nilai-nilai tersebut dapat dianggap secara keseluruhan berdistribusi normal (Santoso, 2007). Secara multivariat data sudah terdistribusi secara normal, berarti data memenuhi syarat. Hasil uji normalitas ini dapat dilihat pada tabel 4.19

Tabel 4.19

Assesment of Normality

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Y12	1,000	5,000	,150	,760	-,485	-1,233
Y9	1,000	5,000	-,232	-1,181	-,299	-,759
Y1	1,000	5,000	,130	,660	-,867	-2,205
Y2	1,000	5,000	-,011	-,057	-,734	-1,866
Y8	1,000	5,000	,292	1,486	-,685	-1,740
Y5	2,000	5,000	,229	1,163	-,613	-1,557
X14	1,500	5,000	,487	2,475	-,297	-,755
X13	1,000	5,000	-,509	-2,587	-,256	-,651
X9	1,000	5,000	-,624	-3,171	-,042	-,108
X11	2,000	5,000	,286	1,455	-,137	-,348
X18	1,000	5,000	-,592	-3,011	-,069	-,176
X17	1,000	5,000	-,661	-3,362	-,231	-,588
X8	1,000	5,000	,064	,326	-,569	-1,447
X6	1,000	5,000	-,730	-3,709	-,263	-,668
X5	1,000	5,000	,097	,492	-,777	-1,973
X3	1,000	5,000	-,724	-3,680	,076	,192
X1	1,000	5,000	-,172	-,872	-,847	-2,152
Multivariate					9,842	2,410

Uji Outliers

Pada Tabel 4.23 *Mahalanobis distance* dapat dilihat pada Mahalanobis dsquared apakah nilai yang diuji memenuhi syarat yaitu $\leq \chi^2$ tabel, sehingga tidak menimbulkan adanya *multivariat*

outlier. Uji outlier pada penelitian ini menunjukkan nilai *mahalanobis distance* seperti pada gambar 4.20. p1 atau p2 semua diatas 0,05 (Santoso, 2007).

Tabel 4.20

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance)

Observation number	Mahalanobis d-squared	p1	p2
151	31,743	,016	,920
136	30,843	,021	,836
134	30,074	,026	,766
153	29,963	,027	,593
135	28,260	,042	,783
51	28,211	,043	,649
147	27,839	,047	,593
31	27,716	,048	,477
146	27,615	,050	,364
154	27,613	,050	,243
133	27,532	,051	,165
131	27,467	,052	,106
155	26,769	,062	,160
149	26,469	,066	,150
138	26,458	,067	,093
130	26,404	,067	,059
30	26,400	,067	,033
148	26,370	,068	,019
140	26,178	,071	,015
152	25,601	,082	,029
142	25,564	,083	,017
118	25,235	,090	,021
128	25,190	,091	,013
42	25,071	,093	,009

Uji kesesuaian model

Kriteria *fit* atau tidaknya model menyangkut kriteria lain yang meliputi ukuran *Absolut Fit Measures*, *Incremental Fit Measures* dan *Parsimonious Fit Measaures*. Untuk membandingkan nilai yang didapat pada model ini dengan batas nilai kritis pada masing-masing kriteria pengukuran tersebut, maka dapat dilihat pada Tabel 4.21 berikut ini:

Tabel 4.21

Uji kesesuaian model dari uji measurement model

Ukuran kesesuaian	Batas nilai kritis	Hasil model ini	Keterangan
<i>1. Absolut Fit Measures</i>			
✓ Chi-Squares X^2 (CMIN)	$\leq (5\%, 82)$ $\leq 104,138$	191,666	Tidak baik
✓ Probability	≥ 0.05	0,000	Tidak baik
✓ Chi-Squares X^2 Relatif (CMIN/DF)	≤ 2.0	3,912	Tidak baik
✓ GFI	≥ 0.90	0,854	Marginal
✓ RMSEA	≤ 0.08	0,137	Tidak baik
<i>2. Incremental Fit Measures</i>			
✓ AGFI	≥ 0.90	0,729	Tidak baik
✓ TLI	≥ 0.90	0.878	Marginal
✓ NFI	≥ 0.90	0.901	Baik
✓ CFI	≥ 0.90	0.924	Baik
<i>3. Parsimonious Fit Measures</i>			
✓ PNFI	≥ 0.60	0.566	Marginal
✓ PGFI	≥ 0.60	0.460	Tidak baik

Berdasarkan tabel di atas dapat dikatakan secara keseluruhan model dinyatakan fit (sesuai). Model yang diajukan pada penelitian ini didukung oleh fakta di lapangan. Pada penelitian ini, setelah dilakukan analisis *full* model (model secara keseluruhan) mengindikasikan bahwa model dinyatakan belum *fit* (sesuai) secara keseluruhan walaupun nilai chi-square dan probabilitas dalam penelitian ini tidak baik, tetapi pada CFI nilai sudah memenuhi batas kritis ≥ 0.90 (Wijayanto, 2008).

Hasil Pengujian

Uji Parameter Model Pengukuran Variabel Laten

Pengujian ini berkaitan dengan pengujian validitas dan reliabilitas.

1. Pengujian Validitas

Pengujian terhadap validitas variabel laten dilakukan dengan melihat nilai Signifikansi (Sig) yang diperoleh tiap variabel indikator kemudian dibandingkan dengan nilai α (0.05). Jika Sig \leq 0.05 maka Tolak H_0 , artinya variabel indikator tersebut merupakan konstruktor yang valid bagi variabel laten tertentu. Tabel 4.22 merupakan tabel hasil akhir *regression weights*.

Tabel 4.22

Regression weights

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Trust	<---	Tangible	,068	,307	,220	,826	par_10
Trust	<---	Reliability	,951	,353	2,691	,007	par_11
Trust	<---	Assurance	-,197	,242	-,813	,416	par_17
Trust	<---	Empaty	,163	,173	,944	,345	par_18
Trust	<---	Responsiv	-,246	1,006	-,244	,807	par_19
Intention	<---	Reliability	-,070	,148	-,468	,640	par_12
Intention	<---	Empaty	,061	,072	,837	,403	par_13
Intention	<---	Assurance	,061	,102	,599	,549	par_14
Intention	<---	Tangible	,142	,131	1,089	,276	par_15
Intention	<---	Responsiv	-,419	,392	-1,070	,285	par_16
Intention	<---	Trust	,570	,071	8,061	***	par_20
Loyalty	<---	Trust	,920	,060	15,281	***	par_45
X1	<---	Tangible	1,000				
X3	<---	Tangible	,941	,079	11,924	***	par_1
X5	<---	Reliability	1,000				
X6	<---	Reliability	1,256	,099	12,709	***	par_2
X8	<---	Reliability	,978	,087	11,251	***	par_3
X17	<---	Assurance	1,060	,057	18,472	***	par_4
X18	<---	Assurance	1,000				
X11	<---	Responsiv	1,000				
X9	<---	Responsiv	2,548	,378	6,738	***	par_5
X13	<---	Empaty	1,170	,162	7,236	***	par_6
X14	<---	Empaty	1,000				
Y5	<---	Intention	1,000				
Y8	<---	Intention	1,671	,191	8,765	***	par_7

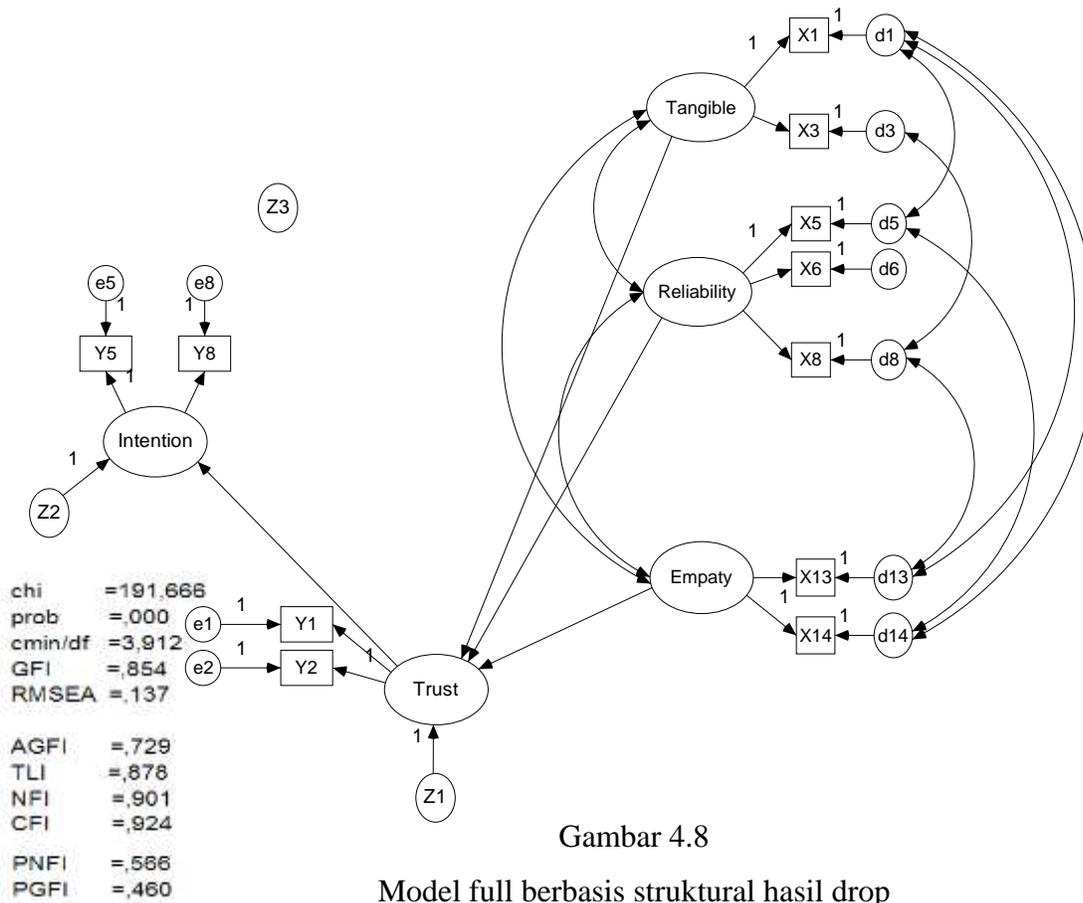
Dari gambar 4.7 bahwa terlihat hubungan negatif antar variabel, hubungan negative tersebut digambarkan pada tabel 4.23 berikut:

Tabel 4.23

Tabel estimasi hubungan negatif antar variabel

	Estimasi	Keterangan
Trust – Assurance	-0,197	Drop
Trust – Responsive	-0,246	Drop
Intention – Reliability	-0,070	Drop
Intention – Assurance	-0,419	Drop

Setelah hubungan negatif antar variabel di drop, setelah di drop tampak bahwa masih ada hubungan negative yaitu antara Intention – Responsive dengan nilai -0,305 sehingga harus di drop. Maka gambar full model berbasis struktural akhir akan tampak seperti gambar 4.7



Gambar 4.8

Model full berbasis struktural hasil drop

Berdasarkan gambar 4.8 diatas dapat diketahui beberapa hubungan antar variabel sudah dihapus (drop) dikarenakan tidak memenuhi syarat. Sedangkan untuk signifikan dari model akhir dapat dilihat pada tabel 4.24 berikut ini :

Tabel 4.24
Hasil akhir *regression weight* hasil penghapusan (drop)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Trust	<---	Tangible	,051	,093	,551	,582	par_10
Trust	<---	Reliability	,625	,125	5,021	***	par_11
Trust	<---	Empaty	,159	,108	1,470	,142	par_14
Intention	<---	Empaty	,009	,043	,203	,839	par_12
Intention	<---	Tangible	,010	,033	,318	,751	par_13
Intention	<---	Trust	,587	,068	8,628	***	par_15
Loyalty	<---	Trust	,921	,060	15,271	***	par_40
X1	<---	Tangible	1,000				
X3	<---	Tangible	,926	,076	12,158	***	par_1
X5	<---	Reliability	1,000				
X6	<---	Reliability	1,272	,101	12,609	***	par_2
X8	<---	Reliability	,991	,088	11,240	***	par_3
X17	<---	Assurance	1,057	,057	18,424	***	par_4
X18	<---	Assurance	1,000				
X11	<---	Responsiv	1,000				
X9	<---	Responsiv	2,595	,398	6,520	***	par_5
X13	<---	Empaty	1,140	,155	7,367	***	par_6
X14	<---	Empaty	1,000				
Y5	<---	Intention	1,000				
Y8	<---	Intention	1,630	,179	9,086	***	par_7
Y2	<---	Trust	1,000				
Y1	<---	Trust	,990	,051	19,260	***	par_8
Y9	<---	Loyalty	1,000				
Y12	<---	Loyalty	1,000	,077	12,920	***	par_9

Sedangkan untuk hasil akhir dari *standarized regression weight* dapat dilihat pada tabel 4.25

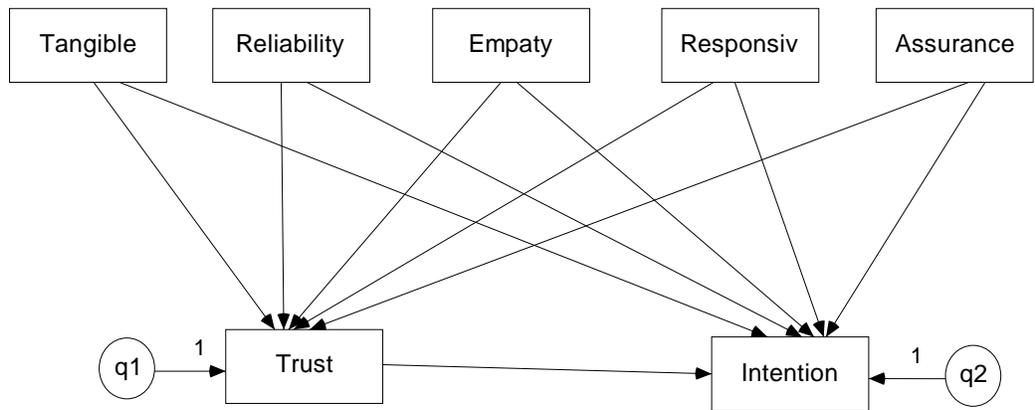
Tabel 4.25

Hasil akhir *standardized regression weight* hasil penghapusan (drop)

			Estimate
Trust	<---	Tangible	,051
Trust	<---	Reliability	,519
Trust	<---	Empaty	,113
Intention	<---	Empaty	,010
Intention	<---	Tangible	,017
Intention	<---	Trust	,973
Loyalty	<---	Trust	1,102
X1	<---	Tangible	,753
X3	<---	Tangible	,827
X5	<---	Reliability	,780
X6	<---	Reliability	,863
X8	<---	Reliability	,806
X17	<---	Assurance	,868
X18	<---	Assurance	,924
X11	<---	Responsiv	,471
X9	<---	Responsiv	,970
X13	<---	Empaty	,715
X14	<---	Empaty	,679
Y5	<---	Intention	,638
Y8	<---	Intention	,897
Y2	<---	Trust	,917
Y1	<---	Trust	,911

Berdasarkan tabel 4.25 diatas dapat dikatakan secara keseluruhan model dinyatakan fit (sesuai). Model yang diajukan pada penelitian ini didukung oleh fakta di lapangan. Pada penelitian ini, setelah dilakukan analisis *full* model (model secara keseluruhan) mengindikasikan bahwa model dinyatakan belum *fit* (sesuai) secara keseluruhan walaupun nilai chi-square dan probabilitas dalam penelitian ini tidak baik. Dari hasil uji kesesuaian model, diketahui bahwa model tidak sesuai, maka langkah berikutnya membuat analisa jalur (*path analysis*).

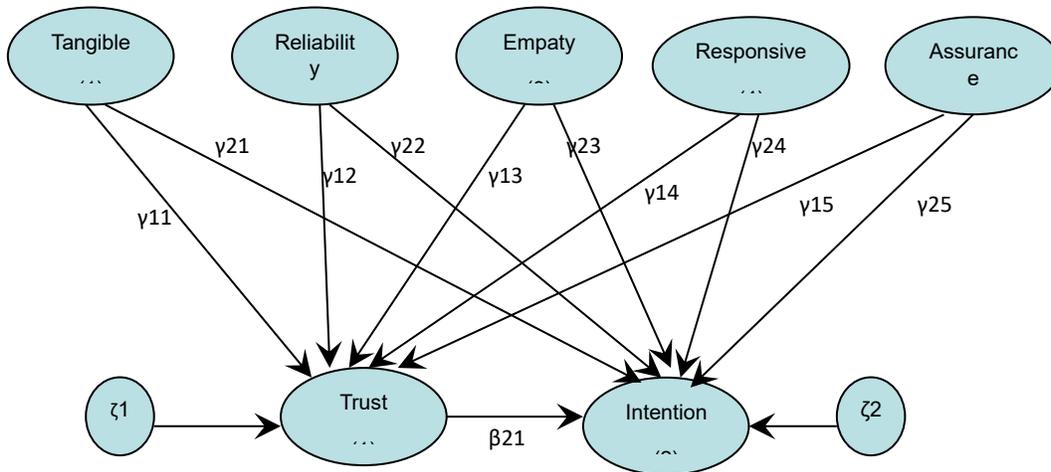
4.4 Model Analisa Jalur (*Path Analysis*)



Gambar 4.8 Analisa Jalur (model awal)

4.4.2 Konversi Analisa Jalur ke dalam persamaan.

Mengkonversi spesifikasi model tersebut ke dalam rangkaian persamaan, diantaranya adalah :



Gambar 4.9 Persamaan-persamaan Struktural

Persamaan-persamaan Struktural (*Structural Equations*)

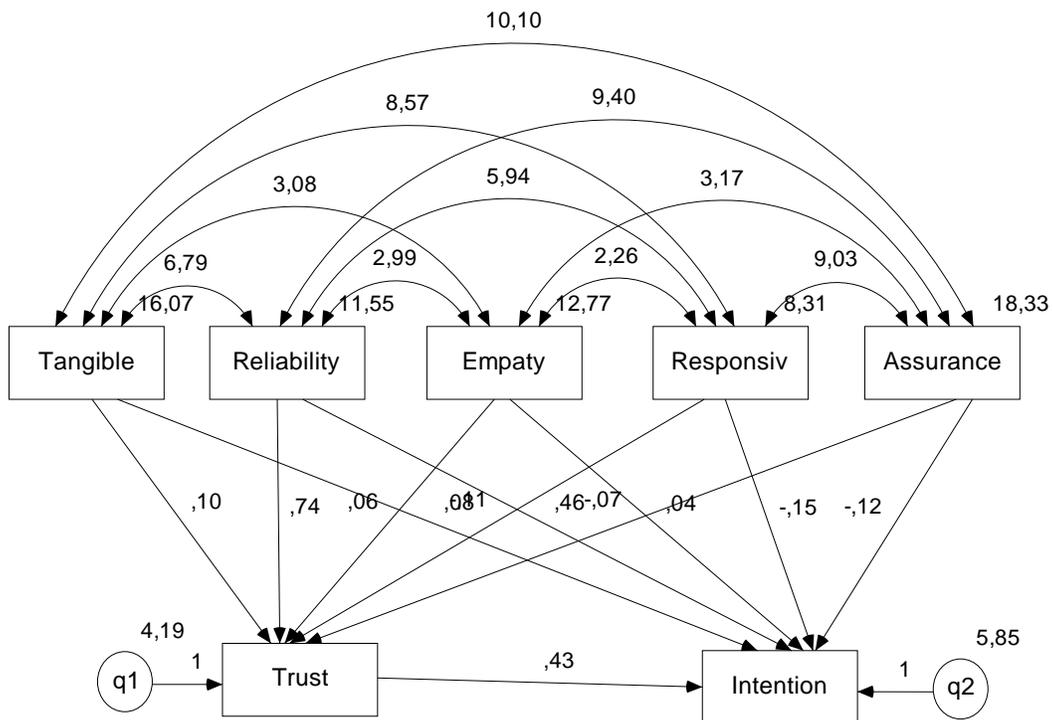
Persamaan ini dirumuskan untuk menyatakan hubungan sebab akibat (kausal) antar berbagai konstruk dengan membentuk model pengukuran variabel laten eksogen dan endogen.

Bentuk persamaan struktural dari model yang diajukan adalah sebagai berikut :

$$Trust = \gamma_{11} Tangible + \gamma_{12} Reliability + \gamma_{13} Empaty + \gamma_{14} Responsiv + \gamma_{15} Assurance + \zeta_1$$

$$Intention = \beta_{21} + \gamma_{21} Tangible + \gamma_{22} Reliability + \gamma_{23} Empaty + \gamma_{24} Responsiv + \gamma_{25} Assurance + \zeta_2$$

Setelah dilakukan modifikasi model dengan analisis jalur, maka didapatkan model yang fit seperti tertera pada gambar 4.10



Gambar 4.11 Analisa Jalur dengan interpretasi data

Berdasarkan gambar 4.11 diatas dapat diketahui beberapa hubungan antar variabel bernilai negatif dikarenakan tidak memenuhi syarat yaitu estimasi untuk nilai $p \leq 0,05$. Sedangkan untuk signifikan dari model akhir dapat dilihat pada tabel 4.26 berikut ini :

Pengujian Validitas

Pengujian terhadap validitas variabel laten dilakukan dengan melihat nilai Signifikansi (Sig) yang diperoleh tiap variabel indikator kemudian dibandingkan dengan nilai α (0.05). Jika Sig ≤ 0.05 maka Tolak H_0 . Tabel 4.30 merupakan tabel hasil akhir *regression weights*.

Tabel 4.26

Hasil akhir Regression Weight analisa jalur model awal

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Trust	<---	Responsiv	-,108	,099	-1,090	,276	par_1
Trust	<---	Assurance	-,069	,058	-1,179	,238	par_2
Trust	<---	Empaty	,056	,046	1,218	,223	par_3
Trust	<---	Reliability	,741	,063	11,681	***	par_4
Trust	<---	Tangible	,101	,059	1,718	,086	par_9
Intention	<---	Reliability	,461	,101	4,578	***	par_5
Intention	<---	Assurance	-,123	,069	-1,772	,076	par_6
Intention	<---	Trust	,433	,091	4,761	***	par_7
Intention	<---	Empaty	,035	,054	,650	,516	par_8
Intention	<---	Tangible	,083	,070	1,177	,239	par_10
Intention	<---	Responsiv	-,153	,117	-1,304	,192	par_11

Sedangkan untuk hasil akhir *standarized regression weight* analisa jalur model awal dapat dilihat pada tabel 4.27

Standardized Regression Weights: (Group nur

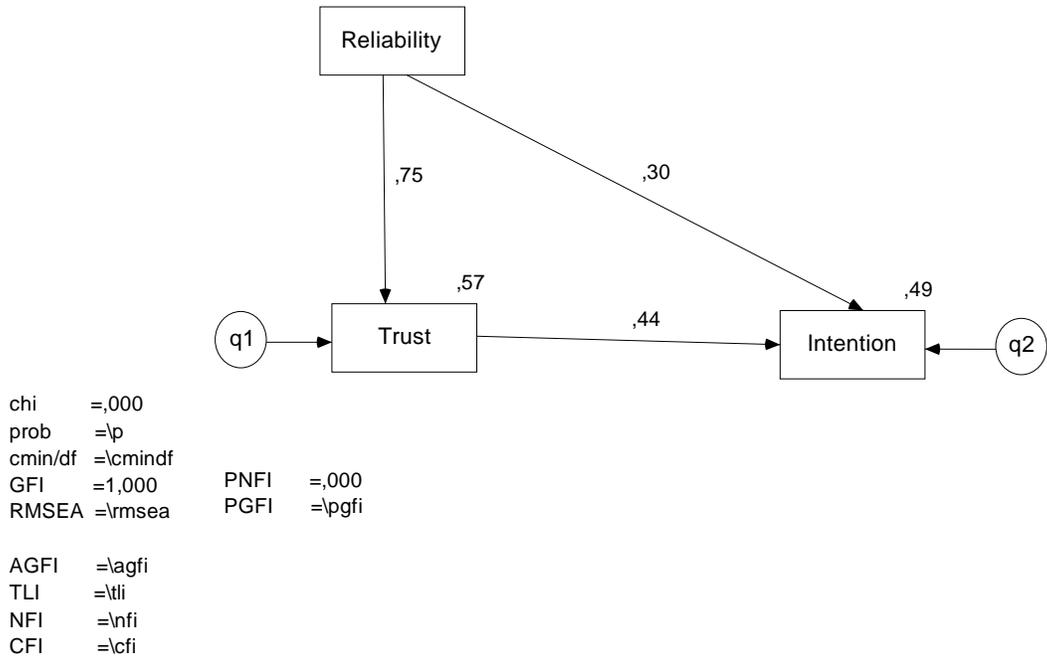
			Estimate
Trust	<---	Responsiv	-,098
Trust	<---	Assurance	-,093
Trust	<---	Empaty	,063
Trust	<---	Reliability	,793
Trust	<---	Tangible	,128
Intention	<---	Reliability	,453
Intention	<---	Assurance	-,152
Intention	<---	Trust	,397
Intention	<---	Empaty	,037
Intention	<---	Tangible	,096
Intention	<---	Responsiv	-,127

Berdasarkan dari hasil yang ditampilkan pada tabel 4.30, untuk estimasi pada nilai p masih banyak yang tidak memenuhi syarat ($p \leq 0,05$) sehingga korelasi antar variabel tersebut harus dihapus. Lihat tabel 4.28

Tabel 4.28
Tabel estimasi hubungan antar variabel

Korelasi antar variabel	Estimasi	Keterangan
<i>Tangible</i> → <i>Trust</i>	0,086	drop
<i>Tangible</i> → <i>Intention</i>	0,239	drop
<i>Empaty</i> → <i>Trust</i>	0,233	drop
<i>Empaty</i> → <i>Intention</i>	0,650	drop
<i>Responsive</i> → <i>Trust</i>	0,276	drop
<i>Responsive</i> → <i>Intention</i>	0,192	drop
<i>Assurance</i> → <i>Trust</i>	0,238	drop
<i>Assurance</i> → <i>Intention</i>	0,076	drop

Setelah hubungan negatif antar variabel di drop (penghapusan), maka gambar Model akhir setelah prose penghapusan dapat dilihat pada gambar 4.11



Gambar 4.12

Hasil akhir analisa jalur setelah didrop (hapus)

Berdasarkan data-data yang ditampilkan pada gambar 4.12 diatas dapat dilihat hasil akhir dari *regression weight* untuk nilai estimasinya dan untuk melihat hubungan langsung (*direct effect*) maupun hubungan tidak langsung (*indirect effect*) antar variabel eksogen dengan endogen dan antar variabel endogen dengan endogen dapat dilihat pada tabel 4.29

Tabel 4.29

Hasil akhir *Regression Weight*

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Trust	<---	Reliability	,704	,047	14,904	***	par_1
Intention	<---	Reliability	,310	,085	3,632	***	par_2
Intention	<---	Trust	,476	,091	5,208	***	par_3

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

			Estimate
Trust	<---	Reliability	,754
Intention	<---	Reliability	,305
Intention	<---	Trust	,437

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
Reliability	11,553	1,257	9,192	***	par_4
q1	4,351	,473	9,192	***	par_5
q2	6,149	,669	9,192	***	par_6

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
Trust	,568
Intention	,485

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Reliability	Trust
Trust	,704	,000
Intention	,645	,476

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	Reliability	Trust
Trust	,754	,000
Intention	,634	,437

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Reliability	Trust
Trust	,704	,000
Intention	,310	,476

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	Reliability	Trust
Trust	,754	,000
Intention	,305	,437

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	Reliability	Trust
Trust	,000	,000
Intention	,335	,000

Hasil akhir menunjukkan bahwa terjadi hubungan langsung (*direct effect*) antara *Reliability* dengan *Intention* dan *Reliability* dengan *Trust* sedangkan hubungan tidak langsung (*indirect effect*) terdapat pada *Reliability* ke *Trust* baru ke *Intention*. Pada tabel *standardized direct effect* besarnya berpengaruh langsung dari *Reliability* ke *Intention* adalah 0,305, sedangkan hubungan langsung antara *Reliability* ke *Trust* adalah 0,754

Pengaruh tidak langsung *Reliability* ke *Trust* lalu ke *Intention* :

$$(0,754) (0,437) = 0,329$$

Jadi *Total effect* = Langsung + Tidak Langsung

$$= 0,305 + 0,329 \rightarrow 0,634$$

Pada kasus *Trust*, hubungan langsung antara *Trust* ke *Trust* adalah 0,000 sedangkan hubungan langsung antara *Trust* ke *Intention* adalah 0,437 dibulatkan keatas menjadi 0,44 (lihat nilai pada gambar 4.12)

Jadi *Total effect* pada variabel *Trust* dengan *Intention* adalah 0,437.

Hasil Pengujian Hipotesis

Tabel 4.30
Hasil pengujian hipotesis

Hipotesis	Sig (p)	Hasil Hipotesis
Tangible → Trust	0,086	Terima H ₀
Realibility → Trust	0,000	Tolak H ₀
Empaty → Trust	0,223	Terima H ₀
Tangible → Intention	0,239	Terima H ₀
Empaty → Intention	0,516	Terima H ₀
Trust → Intention	0,000	Tolak H ₀
Reliability → Intention	0,000	Tola H ₀

Model akhir yang didapat pada penelitian ini adalah yang sesuai dengan penelitian ini adalah variable-variabel yang berhubungan antara lain :

1. Variabel *Reliability* atau kehandalan (layanan sesuai janji, dapat diandalkan, layanan tepat waktu dan teknologi handal) toko *online (webstore)* berpengaruh langsung terhadap variabel *Trust* (kepercayaan). Dapat diartikan semakin handal layanan yang diberikan oleh *webstore* dapat menyebabkan meningkatnya kepercayaan pelanggan dalam bertransaksi *e-commerce*. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai yang dihasilkan sebesar 0,75
2. Variabel *Reliability* atau kehandalan (layanan sesuai janji, dapat diandalkan, layanan tepat waktu dan teknologi handal) toko *online (webstore)* berpengaruh langsung terhadap variabel *Intention* (kepercayaan). Dapat diartikan semakin handal layanan yang diberikan oleh *webstore*

dapat menyebabkan meningkatnya niat dan ketertarikan pelanggan dalam bertransaksi *e-commerce*. Hal ini dapat dibuktikan dengan nilai yang dihasilkan sebesar 0,30

3. Variabel *Trust* juga dapat mempengaruhi langsung *Intention* (niat dan ketertarikan) pelanggan dalam melakukan transaksi *e-commerce*. Dapat diartikan bahwa pemberian kepercayaan yang tinggi terhadap pelanggan dapat meningkatkan niat dan ketertarikan dalam bertransaksi *e-commerce*. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang dihasilkan sebesar 0,44
4. Variabel *Tangible* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Trust* pelanggan dalam melakukan transaksi *e-commerce* dikarenakan responden dalam penelitian ini tidak terlalu mempermasalahkan tampilan web, informasi yang ditampilkan, web yang interaktif. Hal ini dapat dilihat dari taraf keyakinan (*probabiliys*) diatas 0,05 yaitu 0,086
5. Variabel *Tangible* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Intention* pelanggan dalam melakukan transaksi *e-commerce* dikarenakan responden dalam penelitian ini tidak terlalu tertarik tampilan web, informasi yang ditampilkan, web yang interaktif. Hal ini dapat dilihat dari taraf keyakinan (*probabiliys*) yang jauh diatas 0,05 yaitu 0,239
6. Variabel *Empaty* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Trust* pelanggan dalam melakukan transaksi *e-commerce* dikarenakan responden dalam penelitian ini responden dalam penelitian ini tidak melihat perhatian, pengertian dan kenyamanan yang diberikan oleh *webstore* suatu hal yang penting. Hal ini dapat dilihat dari taraf keyakinan (*probabiliys*) jauh diatas 0,05 yaitu 0,223
7. Variabel *Empaty* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Intention* pelanggan dalam melakukan transaksi *e-commerce* dikarenakan pelanggan tidak melihat perhatian, pengertian dan kenyamanan yang diberikan oleh *webstore* suatu hal yang harus dipenuhi. Hal ini dapat dilihat dari taraf keyakinan (*probabiliys*) jauh diatas 0,05 yaitu 0,516
8. Variabel *Responsive* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Trust* pelanggan dalam melakukan transaksi *e-commerce* dikarenakan responden dalam penelitian ini tidak mempermasalahkan layanan yang informatif, cepat dan tanggap dari *webstore* , hal ini dapat dilihat dari taraf keyakinan (*probability*) jauh diatas 0,05 yaitu 0,276
9. Variabel *Responsive* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Intention* pelanggan dalam melakukan transaksi *e-commerce* dikarenakan responden dalam penelitian ini tidak mempermasalahkan layanan yang informatif, cepat dan tanggap dari *webstore* , hal ini dapat dilihat dari taraf keyakinan (*probability*) jauh diatas 0,05 yaitu 0,192

10. Variabel *Assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Trust* pelanggan dalam melakukan transaksi *e-commerce* dikarenakan responden dalam penelitian ini tidak mempermasalahkan kepercayaan, jaminan keamanan dan kredibilitas dari *webstore* , hal ini dapat dilihat dari taraf keyakinan (*probability*) jauh diatas 0,05 yaitu 0,238
11. Variabel *Assurance* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Intention* pelanggan dalam melakukan transaksi *e-commerce* dikarenakan responden dalam penelitian ini tidak mempermasalahkan kepercayaan, jaminan keamanan dan kredibilitas dari *webstore* dari *webstore* , hal ini dapat dilihat dari taraf keyakinan (*probability*) diatas 0,05 yaitu 0,076

Berdasarkan model di atas, maka dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi *Trust* (tingkat kepercayaan) dan *Intention* (niat atau ketertarikan) pelanggan dalam melakukan transaksi *e-commerce* dipengaruhi secara langsung oleh variabel *Reliability*