

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
MOTTO	viii
LEMBAR PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.1.1. Aplikasi <i>Mobile</i>	6

2.1.2.	Kepuasan Pengguna	6
2.1.3.	Model DeLone & McLean	7
2.1.4.	<i>User Experience</i>	10
2.1.5.	Aplikasi Sociolla Connect.....	11
2.1.6.	Aplikasi Sephora Mobile.....	12
2.1.7.	Teknik Sampel	13
2.1.8.	Uji Validitas	15
2.1.9.	Uji Reliabilitas	15
2.1.10.	Korelasi Pearson.....	15
2.1.11.	Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i>	16
2.1.12.	<i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	17
2.1.13.	<i>Partial Least Square Structural Equation Model</i> (PLS-SEM)	18
2.2	Tinjauan Studi	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		30
3.1	Tahapan Penelitian	30
3.2	Metode Pengumpulan Data	32
3.2.1	Rancangan Hipotesis	33
3.2.2	Indikator Penelitian	37
3.3	Metode Pengolahan Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		44
4.1.	Pengujian Instrumen Kuesioner	44
4.1.1.	Uji Validitas	44
4.1.2.	Uji Reliabilitas	48
4.2.	Analisis Karakteristik Responden	52
4.2.1.	Domisili.....	52
4.2.2.	Usia	53
4.2.3.	Profesi	54
4.2.4.	Pengguna Sociolla Connect	54
4.2.5.	Pengguna Sephora Mobile	55
4.3.	Analisis Aplikasi Sociolla Connect.....	56

4.3.1. Analisis <i>Outer Model</i> Aplikasi Sociolla Connect	56
4.3.2. Pembahasan Hasil Analisis <i>Outer Model</i> Aplikasi Sociolla Connect.....	60
4.3.3. Analisis <i>Inner Model</i> Aplikasi Sociolla Connect.....	61
4.3.4. Pembahasan Hasil Analisis <i>Inner Model</i> Aplikasi Sociolla Connect	69
4.4. Analisis Aplikasi Sephora Mobile	74
4.4.1. Analisis <i>Outer Model</i> Aplikasi Sephora Mobile.....	74
4.4.2. Pembahasan Hasil Analisis <i>Outer Model</i> Aplikasi Sephora Mobile	78
4.4.3. Analisis <i>Inner Model</i> Aplikasi Sephora Mobile.....	79
4.4.4. Pembahasan Hasil Analisis <i>Inner Model</i> Aplikasi Sephora Mobile	86
4.5. Pembahasan.....	92
4.5.1. Aplikasi Sociolla Connect.....	92
4.5.2. Aplikasi Sephora Mobile.....	92
4.5.3. Perbandingan Sociolla Connect dan Sephora Mobile.....	93
BAB V PENUTUP	97
5.1. Kesimpulan	97
5.2. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN I	106
LAMPIRAN II.....	112
LAMPIRAN III	118

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta <i>Beauty E-Commerce</i> Indonesia Tahun 2020	1
Gambar 1. 2 Contoh Keluhan Pengguna Aplikasi Sociolla dan Sephora	2
Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & Mclean (1992).....	7
Gambar 2. 2 Struktur Delone dan Mclean	8
Gambar 2. 3 Diagram Keterkaitan antara Nilai Utilitarian dan Nilai Hedonic.....	11
Gambar 2. 4 Logo Perusahaan Sociolla	12
Gambar 2. 5 Logo Perusahaan Sephora	12
Gambar 2. 6 Distribusi Nilai R-Tabel	16
Gambar 2. 7 Proses Analisis PLS-SEM.....	18
Gambar 3. 1 Tahap Penelitian.....	30
Gambar 3. 2 Model Hipotesis Penelitian	34
Gambar 4. 1 Data Responden Berdasarkan Domisili.....	52
Gambar 4. 2 Data Responden Berdasarkan Usia	53
Gambar 4. 3 Data Responden Berdasarkan Profesi	54
Gambar 4. 4 Data Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Aplikasi Sociolla Connect	55
Gambar 4. 5 Data Responden Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Aplikasi Sephora Mobile	55
Gambar 4. 6 Struktural Model Penelitian	56
Gambar 4. 7 Hasil Q^2 <i>Include</i>	66
Gambar 4. 8 Hasil Q^2 <i>Exclude</i>	67
Gambar 4. 9 Struktural Model Penelitian	74
Gambar 4. 10 Hasil Q^2 <i>Include</i>	84

Gambar 4. 11 Hasil Q^2 <i>Exclude</i> Variabel U.....	85
---	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Ringkasan <i>Rule Of Thumb</i> Untuk Analisis Outer Model.....	20
Tabel 2. 2 Ringkasan <i>Rule Of Thumb</i> Untuk Analisis Model Struktural.....	23
Tabel 2. 3 Tabel Rangkuman Penelitian Terkait.....	23
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	32
Tabel 3. 2 Variabel dan Indikator Pertanyaan Kuesioner	38
Tabel 4. 1 Hasil Perhitungan Σx dan Σy	44
Tabel 4. 2 Hasil Perhitungan Σxy	45
Tabel 4. 3 Hasil Perhitungan Σx^2 dan Σy^2	46
Tabel 4. 4 Hasil Keseluruhan Variabel <i>Pearson Correlation</i>	47
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Item Kuesioner	48
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan Σx^2	49
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan Σx , Σy , Σy^2	49
Tabel 4. 8 Hasil Keseluruhan Perhitungan Variabel Hitung Reliabilitas.....	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kuesioner.....	51
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan <i>Loading Factor</i>	57
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan AVE.....	58
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan <i>Cross Loading</i>	58
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan <i>Fornell-Larcker</i>	59
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan <i>Composite Reliability</i>	60
Tabel 4. 15 Hasil Keseluruhan <i>Outer Model Analysis</i>	61
Tabel 4. 16 Hasil Uji Estimasi R^2	62
Tabel 4. 17 Hasil Uji <i>T-Statistic</i>	63

Tabel 4. 18 Hasil Uji <i>Effect Size</i>	64
Tabel 4. 19 Hasil Uji <i>Predictive Relevance</i>	65
Tabel 4. 20 Hasil Q^2 <i>Include</i>	66
Tabel 4. 21 Hasil Q^2 <i>Exclude</i>	67
Tabel 4. 22 Hasil <i>Relative Impact</i>	68
Tabel 4. 23 Hasil Perhitungan <i>Loading Factor</i>	75
Tabel 4. 24 Hasil Perhitungan AVE.....	76
Tabel 4. 25 Hasil Perhitungan <i>Cross Loading</i>	76
Tabel 4. 26 Hasil Perhitungan <i>Fornell-Larcker</i>	77
Tabel 4. 27 Hasil <i>Composite Reliability</i>	78
Tabel 4. 28 Hasil Keseluruhan <i>Outer Model Analysis</i>	79
Tabel 4. 29 Hasil Uji Estimasi R^2	80
Tabel 4. 30 Hasil Uji <i>T-Statistics</i>	81
Tabel 4. 31 Hasil <i>Effect Size</i>	82
Tabel 4. 32 Hasil <i>Predictive Relevance</i>	83
Tabel 4. 33 Hasil Q^2 <i>Include</i>	84
Tabel 4. 34 Hasil Q^2 <i>Exclude</i>	85
Tabel 4. 35 Hasil <i>Relative Impact</i>	86
Tabel 4. 36 Perbandingan Hasil Hipotesis dan <i>Effect Size</i>	93