

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP  
*E-COMMERCE SITES BRAND PREFERENCE* PADA  
**KASKUS, OLX, DAN TOKOPEDIA DI JAKARTA****

Oleh:

**Nama : Shannen Bonfilio**

**NIM : 22140293**

Skripsi

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk

memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi Manajemen

Konsentrasi Pemasaran



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA**

**April 2018**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**



**KWIK KIAN GIE**  
SCHOOL OF BUSINESS



**PENGESAHAN**

**PENGARUH *BRAND IMAGE* DAN *BRAND TRUST* TERHADAP  
*COMMERCE SITES BRAND PREFERENCE* PADA KASKUS OLX DAN  
TOKOPEDIA DI JAKARTA**

**Diajukan Oleh:**

**Nama : Shannen Bonfilio**

**NIM : 22140293**

**Jakarta, 2 April 2018**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing**

**Dr. Ir. Bilson Simamora, M.M**

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE**

**JAKARTA 2018**

**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**



## ABSTRAK

Shannen Bonfilio / 22140293 / 2018 / Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Trust* terhadap E-Commerce Sites *Brand Preference* pada Kaskus, OLX, dan Tokopedia di Jakarta. / Dosen Pembimbing: Dr. Ir. Bilson Simamora, M.M.

Melalui teknologi internet dan meningkatnya pengguna internet di dunia, kegiatan perdagangan mulai mengalami perkembangan. Banyak bisnis yang mulai menggunakan internet untuk melakukan promosi maupun perdagangannya, bisnis baru di dalam dunia digital ini disebut dengan perdagangan elektronik (*e-commerce*). Pertanyaannya, bagaimana pengaruh *brand image*, dan *brand trust* terhadap *brand preference* pada Kaskus, OLX, dan Tokopedia.

Teori yang digunakan dalam penelitian adalah teori *e-commerce*, *brand image*, *brand trust*, dan *brand preference*. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *brand image* dan *brand trust*, sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah *brand preference*. Analisis yang diuji adalah citra merek yang baik akan menciptakan kepercayaan merek yang baik dan pada akhirnya akan mempengaruhi preferensi merek untuk menggunakan situs jual beli *online*.

Untuk mengetahui hasil, digunakan metode analisis regresi sederhana dan berganda serta analisis jalur. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner dan wawancara kepada 219 responden dengan periode satu bulan terhitung sejak 15 November – 15 Desember 2017, serta dari pustaka yang membahas topik sejenis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *brand image* berpengaruh terhadap *brand preference* pada Kaskus dan Tokopedia, sedangkan untuk OLX tidak berpengaruh. *Brand trust* berpengaruh terhadap *brand preference* pada Kaskus, OLX, dan Tokopedia. *Brand image* berpengaruh terhadap *brand trust* pada Kaskus, OLX, dan Tokopedia. Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya pengaruh *brand image* terhadap *brand preference* melalui *brand trust* pada Kaskus, dan Tokopedia, sedangkan untuk OLX pengaruh *brand image* terhadap *brand trust* tidak diteruskan kepada *brand preference*.

Disarankan Kaskus untuk menambahkan fitur-fitur yang memudahkan transaksi jual beli. OLX sebaiknya berinovasi terutama untuk sistem transaksi agar membuat layanannya tetap menjadi pilihan utama. Untuk Tokopedia selain mempertahankan kualitas layanan yang sudah baik saat ini, sebaiknya Tokopedia terus membuat inovasi layanan sehingga menjadikan Tokopedia unik dan memiliki ciri khas tersendiri. Kepada peneliti selanjutnya meneliti disarankan untuk melakukan penelitian ini terhadap responden yang mono-loyalitas.

**Kata kunci:** *brand image*, *brand trust*, *brand preference*, *e-commerce*, *brand*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## ABSTRACT

Shamen Bonfilio / 22140293 / 2018 / Pengaruh *Brand Image* dan *Brand Trust* terhadap *E-Commerce Sites Brand Preference* pada Kaskus, OLX, dan Tokopedia di Jakarta. / Dosen Pembimbing: Dr. Ir. Bilson Simamora, M.M.

By the existence of internet and the increase of internet users in the world, the trading activities are growing now on. Many business start using the internet to promote and to trade their product in the process called electronic commerce (e-commerce). The question how is the influence of *brand image*, *brand trust* towards *brand preference* on Kaskus, OLX, and Tokopedia.

Theories used in this research are *e-commerce*, *brand image*, *brand trust*, and *brand preference*. Variables in this research are divided into two types, which are independent variable and dependent variable. In this research, the independent variables are brand image and brand trust, while the dependent variable is brand preference. The analysis which wants to be tested is a good brand image will create a good brand trust and in the end will affect the brand preference to use online trading sites.

To know the result, the method of simple and multiple regression analysis also path analysis was used. The data were collected by questionnaires and interviews, as well as from literature that discussed the similar topics. This research was conducted by distributing questionnaires and interviews to 219 respondents with one month period since 15 November – 15 December 2017

The results showed that brand image affected on brand preference regarding to Kaskus and Tokopedia, while for OLX has no effect. Also, brand trusts affected brand preference whether it was Kaskus, OLX, and Tokopedia. Brand image also affected brand trust on those three sites. The results of this study also indicated the influence of brand image towards brand preference through brand trust on Kaskus, and Tokopedia, while for OLX the influence of brand image towards brand trust is not being forwarded to brand preference.

For suggestions, Kaskus should add features that continue to facilitate the user to make sale and purchase transactions. OLX should innovate especially for the transaction system so that it's services can be a main choice for online shopping. For Tokopedia, in addition for maintaining the quality of service which is already good at this moment, Tokopedia has to keep making innovation so it will make Tokopedia unique and has its own characteristics. For the next researcher, researcher suggests to conduct this research on mono-loyalty respondents.

**Keyword: brand image, brand trust, brand preference, e-commerce, brand**



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena berkat, rahmat, dan penyertaan-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini merupakan proses akhir yang harus dilewati untuk dapat memperoleh gelar sarjana selama peneliti menempuh perkuliahan di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan selesai dengan baik tanpa adanya dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak – pihak yang senantiasa mendukung dan membantu peneliti selama proses penyusunan skripsi, yaitu:

1. Dr. Ir. Bilson Simamora, M.M, selaku bapak pembimbing yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan moril serta waktu untuk membantu dalam menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.
2. Seluruh dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang telah memberikan ilmu dan pengajaran yang baik selama peneliti dalam masa studi untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen.
3. Papi tercinta Saroedin Tahar dan keluarga besar, yang telah mendoakan dan selalu mendukung baik secara moril maupun finansial kepada peneliti sepanjang proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
4. Teman – teman dekat peneliti, Christian Alexander, Angelica Susilo, Veni Doodoh, Graciella Shiaryn, Steven Tjahyadi, Gisella Stella, Yosua Hauw, Clara Priscilla, Meigiyanto Lais, Johannes Ageng, Stephanie Kosasih, Bestari Ghea Dwilo, dan Patricia yang telah membantu baik secara fisik maupun mental, selalu menemani dalam menyelesaikan skripsi ini sampai akhir.

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang  
© Hak Cipta Milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5. Seluruh teman dan rekan peneliti di luar kampus yang juga turut memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi kepada peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini.



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Pihak – pihak lain yang tidak bisa peneliti sebutkan satu per satu namanya. Terima kasih banyak atas doa, dukungan, dan motivasi yang telah kalian berikan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan keterbatasan. Maka dari itu peneliti memohon maaf atas kekurangan dan keterbatasan yang terdapat dalam skripsi ini. Peneliti sangat terbuka dan menghargai setiap kritik dan saran yang membangun. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi berbagai pihak yang membacanya.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRAK .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ABSTRACT .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI .....	1
DAFTAR TABEL .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR GAMBAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR LAMPIRAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Identifikasi Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Batasan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Manfaat Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Landasan Teori .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. <i>E-Commerce</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Merek ( <i>Brand</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Citra Merek ( <i>Brand Image</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. <i>Brand Trust</i> (Kepercayaan Merek) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Preferensi Merek ( <i>Brand Preference</i> ) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Penelitian Terdahulu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. <i>Brand Image</i> terhadap <i>Brand Preference</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengaruh <i>Brand Trust</i> terhadap <i>Brand Preference</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Brand Trust</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB III .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Objek Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Desain Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>





1. Tingkat Penyelesaian Pertanyaan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Metode Pengumpulan Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Kontrol Peneliti terhadap Variabel .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Tujuan Studi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Dimensi Waktu .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Cakupan Topik.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
7. Lingkungan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
8. Keadaan Persepsi Partisipan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>C. Variabel Penelitian .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Variabel Independen .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Variabel Dependen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>D. Teknik Pengambilan Sampel.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>E. Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Jenis dan Sumber Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengumpulan Data .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>F. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Analisis Profil Responden .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Analisis Statistik Deskriptif .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Analisis Regresi Linier Sederhana .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5. Analisis Regresi Linear Ganda.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6. Uji Asumsi Klasik .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB IV .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>A. Gambaran Umum Perusahaan .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. KASKUS.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. OLX.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. TOKOPEDIA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>B. Pengumpulan Data.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>C. Profil Responden .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Analisis Profil Responden Berdasarkan Usia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Analisis Profil Responden Berdasarkan Domisili .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Analisis Profil Responden Berdasarkan Familiaritas Situs Jual Beli <i>Online</i>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Hak Cipta Prirndungi Undang-Undang

Hak Cipta Prirndungi Undang-Undang dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



D. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Uji Validitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Uji Reliabilitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Analisis Deskriptif.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. <i>Brand Image</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. <i>Brand Trust</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. <i>Brand Preference</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
F. Analisis Data pada Segmen Kaskus .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengaruh <i>Brand Image &amp; Brand Trust</i> terhadap <i>Brand Preference</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Brand Trust</i> Kaskus.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Mediasi <i>Brand Trust</i> terhadap Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Brand Preference</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Analisis Path ( <i>Sobel Test</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
G. Analisis Data pada Segmen OLX.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengaruh <i>Brand Image &amp; Brand Trust</i> terhadap <i>Brand Preference</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Brand Trust</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Mediasi <i>Brand Trust</i> terhadap Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Brand Preference</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Analisis Path ( <i>Sobel Test</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
H. Analisis Data pada Segmen Tokopedia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengaruh <i>Brand Image &amp; Brand Trust</i> terhadap <i>Brand Preference</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Brand Trust</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Mediasi <i>Brand Trust</i> terhadap Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap <i>Brand Preference</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Analisis Path ( <i>Sobel Test</i> ).....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
I. Ringkasan Hasil Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
J. Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Kaskus.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. OLX.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3. Tokopedia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB V.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Kesimpulan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie  
 Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- B. Saran..... **Error! Bookmark not defined.**
1. Bagi Pihak Perusahaan: ..... **Error! Bookmark not defined.**
2. Bagi Peneliti Selanjutnya: ..... **Error! Bookmark not defined.**
- DAFTAR PUSTAKA..... Error! Bookmark not defined.**

**Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	1 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2016	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 1.2	2 Biaya Beriklan di Televisi Periode 8-15 Oktober 2017	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 1.3	3 Website Audience Kaskus, OLX, dan Tokopedia ....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 2.1	1 Penelitian Terdahulu Variabel <i>Brand Image</i> , <i>Brand Trust</i> , dan <i>Brand Preference</i>	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 2.1	1 Dimensi dan Indikator dari Variabel <i>Brand Image</i> & <i>Brand Trust</i>	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 2.2	2 Dimensi dan Indikator dari Variabel <i>Brand Preference</i>	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 3.1	3 Kriteria Bobot Jawaban Responden .....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.1	1 <i>Effective Responses Rate</i> for Kaskus.....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.2	2 <i>Effective Responses Rate</i> for OLX .....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.3	3 <i>Effective Responses Rate</i> for Tokopedia .....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.4	4 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.5	5 Uji Validitas <i>Brand Image</i> .....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.6	6 Uji Validitas <i>Brand Trust</i> .....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.7	7 Uji Validitas <i>Brand Preference</i> .....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.8	8 Uji Reliabilitas <i>Brand Image</i> .....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.9	9 Uji Reliabilitas <i>Brand Trust</i> .....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.10	10 Uji Reliabilitas <i>Brand Preference</i> .....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.11	11 Deskripsi Variabel <i>Brand Image</i> Kaskus .....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.12	12 Deskripsi Variabel <i>Brand Image</i> OLX.....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.13	13 Deskripsi Variabel <i>Brand Image</i> Tokopedia.....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.14	14 Deskripsi Variabel <i>Brand Trust</i> Kaskus.....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.15	15 Deskripsi Variabel <i>Brand Trust</i> OLX .....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.16	16 Deskripsi Variabel <i>Brand Trust</i> Tokopedia.....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.17	17 Deskripsi Variabel <i>Brand Preference</i> Kaskus.....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.18	18 Deskripsi Variabel <i>Brand Preference</i> OLX .....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.19	19 Deskripsi Variabel <i>Brand Preference</i> Tokopedia ..	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.20	20 Deskripsi Variabel <i>Brand Image</i> , <i>Brand Trust</i> , <i>Brand Preference</i> .....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.21	21 Tabel Hasil Uji Normalitas 1.....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.22	22 Tabel Hasil Uji Normalitas 2.....	Error!	Bookmark not defined.
Tabel 4.23	23 Tabel Hasil Uji Homoskedastisitas.....	Error!	Bookmark not defined.

Hak Cipta dilindungi Undang-undang. Dilarang menyalin atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyertakan sumber.

1. Dilarang menyalin atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menandatangani dan menyertakan sumber.  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.  
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Tabel 4. 24 Hasil Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 25 Hasil Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 26 Tabel Hasil Uji t .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 27 Uji Koefesien Determinasi (R2) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 28 Tabel Hasil Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 29 Tabel Hasil Uji Homoskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 30 Tabel Hasil Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 31 Tabel Hasil Uji t .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 32 Uji Koefesien Determinasi (R2) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 33 Tabel Hasil Regresi Linier Ganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 34 Tabel Hasil Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 35 Tabel Hasil Uji Homoskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 36 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 37 Tabel Hasil Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 38 Tabel Hasil Uji t .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 39 Tabel Uji Koefesien Determinasi (R2) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 40 Tabel Hasil Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 41 Tabel Hasil Uji Homoskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 42 Tabel Hasil Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 43 Tabel Hasil Uji t .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 44 Uji Koefesien Determinasi (R2) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 45 Tabel Hasil Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 46 Tabel Hasil Uji Normalitas 1 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 47 Tabel Hasil Uji Normalitas 2.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 48 Tabel Hasil Uji Homoskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 49 Tabel Hasil Uji Multikolinearitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 50 Tabel Hasil Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 51 Tabel Hasil Uji t .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 52 Tabel Uji Koefesien Determinasi (R2) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 53 Tabel Hasil Uji Normalitas .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 54 Tabel Hasil Uji Homoskedastisitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 55 Tabel Hasil Uji F .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 56 Tabel Hasil Uji t .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 57 Uji Koefesien Determinasi (R2) .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 58 Tabel Hasil Regresi Linier Berganda .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 59 Tabel Ringkasan Hasil Penelitian Kaskus .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 60 Tabel Ringkasan Hasil Penelitian OLX.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel 4. 61 Tabel Ringkasan Hasil Penelitian Tokopedia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

Formatika Kwik Kian

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



**© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Peringkat Kaskus, OLX, Tokopedia .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.1	Logo Kaskus .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.2	Proses Jual Beli di Kaskus Tanpa Rekening Bersama	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.3	Sistem Rekening Bersama oleh Kaskus.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.4	Tampilan Halaman Utama Kaskus Jual Beli .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.5	Logo OLX.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.6	Tampilan Halaman Utama OLX.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.7	Proses Jual Beli di OLX.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.8	Logo Tokopedia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.9	Proses Jual Beli Tokopedia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.10	Proses Jual Beli Tokopedia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.11	Tampilan Halaman Utama Tokopedia.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.12	Profil 276 Responden Berdasarkan Penggolongan Usia	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.13	Profil 276 Responden Berdasarkan Domisili.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.14	Profil 276 Responden Berdasarkan Familiaritas Situs Jual Beli <i>Online</i> ....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.15	Gambar Scatterplot Uji Homoskedastisitas Kaskus 1	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.16	Gambar Scatterplot Uji Homoskedastisitas Kaskus 2	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.17	Gambar Scatterplot Uji Homoskedastisitas OLX 1	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.18	Gambar Scatterplot Uji Homoskedastisitas OLX 2	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.19	Gambar Scatterplot Uji Homoskedastisitas Tokopedia 1	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Gambar 4.20	Gambar Scatterplot Uji Homoskedastisitas Tokopedia 2	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 2 Data Primer 2017 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data SPSS .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran 4 Gambar .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

**© Hak Cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)**

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

