

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Landasan Teori	10
B. Hubungan antar Variabel	42
C. Penelitian Terdahulu	48
D. Kerangka Penelitian	51
E. Hipotesis	51

BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Rancangan Penelitian	53
B. Populasi dan Sampel Penelitian	54
C. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	55
D. Kalsifikasi Variabel Penelitian	56
E. Definisi Operasional Variabel	57
F. Skala Pengukuran Variabel	62
G. Uji Validitas dan Reabilitas	63
H. Metode Analisis Data	69
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	73
A. Diskripsi Hasil Penelitian	73
B. Pembahasan	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	89
A. Kesimpulan	89
B. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	92
LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Data <i>Online Shop</i> yang Paling Banyak Dikunjungi 2017.. 3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu 48
Tabel 3.1	Definisi Operasional Variabel..... 58
Tabel 3.2	Skor Skala Likert 62
Tabel 3.3	<i>Outer Loading</i> 65
Tabel 3.4	<i>Outer Loading</i> Tanpa ESQ12 66
Tabel 3.5	<i>Costruct Reability</i> dan <i>Validity</i> 67
Tabel 3.6	<i>Discriminant Validity</i> Fornell Larcker Criteria 67
Tabel 4.1	Pendapatan Per Bulan 73
Tabel 4.2	Usia Responden 74
Tabel 4.3	Jenis Kelamin 74
Tabel 4.4	Statistik Deskriptif 75
Tabel 4.5	Statistik Deskriptif <i>e-Service Quality</i> 76
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif <i>Perceived Value</i> 76
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif <i>Repurchase Intention</i> 77
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif <i>e-Satisfaction</i> 77
Tabel 4.9	<i>R Square</i> dan <i>Adjusted R square</i> 78
Tabel 4.10	Uji Multikolinearitas 79
Tabel 4.11	<i>Path Coefficient</i> 80
Tabel 4.12	<i>Specific Indirect Effects</i> 80

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	51
Gambar 4.1 Hasil Uji Hipotesis	81

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Kuesioner	97
Lampiran 2 : Rekapitulasi data penelitian	101
Lampiran 3 : Hasil Uji Instrumen	104
Lampiran 4 : Data Jawaban Responden	107
Lampiran 5 : Karakteristik Responden	115
Lampiran 6 : Hasil Analisis Deskriptif	116
Lampiran 7 : Hasil Analisis Kuantitatif	118