

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A Latar Belakang Masalah	1
B Rumusan Masalah.....	7
C Tujuan Penelitian	8
D Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	10
A <i>Repurchase Intention</i>	10
1. Definisi <i>Repurchase Intention</i>	10
B <i>E-Service Quality</i>	14
1. Pengertian <i>E-Service</i>	14
2. <i>E-Service Quality</i>	15
C <i>Customer Perceived Value</i>	18
D <i>Customer Satisfaction</i>	23
1. Pengertian <i>Customer</i>	23
2. Pengertian <i>Customer Satisfaction</i>	24
3. Menciptakan <i>Customer Satisfaction</i>	26
4. Mengukur <i>Customer Satisfaction</i>	28
5. Indikator Pendorong <i>Customer Satisfaction</i>	30
E Hubungan Antar Variabel.....	32
F Penelitian Terdahulu	38
G Kerangka Penelitian.....	41
H Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN	43
A Rancangan Penelitian.....	43
B Populasi dan Sampel.....	44
1. Populasi Penelitian.....	44
2. Sampel Penelitian	44
3. Teknik Pengambilan Sampel	45

	4. Besaran Sampel	45
C	Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data	46
	1. Jenis Data.....	46
	2. Metode Pengumpulan Data.....	46
D	Klasifikasi Variabel Penelitian	47
E	Definisi Operasional Variabel	48
F	Skala Pengukuran Variabel.....	50
G	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
	1. Uji Validitas.....	51
	2. Uji Reliabilitas	53
H	Metode Analisa Data	54
	1. Analisis Deskriptif	54
	2. Analisis Kuantitatif.....	54
I	Uji Hipotesis	57
	1. Uji Pengaruh Langsung	57
	2. Uji Pengaruh Tidak Langsung	58
	3. Uji Sobel	59
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	60
A	Analisis Deskriptif Responden	60
	1. Jenis Kelamin.....	60
	2. Pekerjaan.....	60
	3. Pendapatan/Uang Saku	61
	4. Usia	62
B	Analisis Deskriptif Variabel	62
	1. <i>E-Service Quality</i>	62
	2. <i>Customer Perceived Value</i>	64
	3. <i>Customer Satisfaction</i>	65
	4. <i>Repurchase Intention</i>	66
C	Analisis Kuantitatif dan Uji Hipotesis	67
	1. Model Analisis <i>Path</i> Tahap 1	68
	2. Model Analisis <i>Path</i> Tahap 2	69
	3. Model Analisis <i>Path</i> Tahap 3	71
	4. Model Analisis <i>Path</i> Tahap 4	72
	5. Model Analisis <i>Path</i> Tahap 5	74
	6. Uji Sobel	75
D	Pembahasan	79
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	87
A	Kesimpulan	87
B	Saran	88
	DAFTAR PUSTAKA	90
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	38
Tabel 3.1 Definisi Operasional variabel	48
Tabel 3.2 Tabel Skor Skala Likert	50
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas	53
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan/Uang Saku	61
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	62
Tabel 4.5 Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i>	63
Tabel 4.6 Deskriptif Variabel <i>Customer Perceived Value</i>	64
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i>	65
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel <i>Repurchase Intention</i>	66
Tabel 4.9 Hasil Analisis <i>Path</i> Tahap 1	68
Tabel 4.10 Hasil Analisis <i>Path</i> Tahap 1	69
Tabel 4.11 Hasil Analisis <i>Path</i> Tahap 1	71
Tabel 4.12 Hasil Analisis <i>Path</i> Tahap 1	72
Tabel 4.13 Hasil Analisis <i>Path</i> Tahap 1	74
Tabel 4.14 <i>Direct Effect, Indirect Effect</i> dan <i>Total E-Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> Melalui <i>Customer Satisfaction</i>	75
Tabel 4.15 <i>Direct Effect, Indirect Effect</i> dan <i>Total Customer Perceived Value</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> Melalui <i>Customer Satisfaction</i>	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	41
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur	53
Gambar 4.1 Hasil Estimasi Koefisien <i>Path</i> Hubungan Antar Variabel	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Lampiran 2. Data Rekapitulasi 30 Responden

Lampiran 3. Uji Validitas Dan Reliabilitas

Lampiran 4. Data Rekapitulasi 100 Responden

Lampiran 5. Analisis Deskriptif Responden

Lampiran 6. Analisis Deskriptif Variabel

Lampiran 7. Hasil Analisis Regresi