

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSYARATAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSYARATAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Keputusan Pembelian Ulang.....	11
2. E- Service Quality.....	12

3. Harga	15
4. Kepercayaan.....	17
B. Keterkaitan Antar Variabel.....	19
C. Peneliti Terdahulu.....	22
D. Kerangka Konseptual.....	23
E. Hipotesis.....	23
 BAB III METODE PENELITIAN.....	 25
A. Rancangan Penelitian.....	25
B. Obyek Penelitian	25
C. Populasi.....	26
D. Teknik Sampel.....	27
E. Jenis Data Penelitian.....	28
F. Metode Pengumpulan Data.....	28
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	28
1. Variabel Dependen.....	29
2. Variabel Independen.....	29
H. Definisi Variabel Operasional	29
I. Skala Pengukuran Variabel.....	34
J. Uji Instrumen Penelitian.....	36
1. Uji Validitas.....	36
2. Uji Reabilitas.....	37
K. Metode Analisis Data.....	39
1. Analisis Deskriptif.....	39

2. Analisis Kuantitatif.....	40
L. Uji Hipotesis.....	41
1. Uji Stastik F.....	41
2. Uji Stastik t.....	42
3. Koefisien Determinasi.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
A. Karakteristik Responden.....	46
1. Karakteristik Berdasarkan Usia.....	47
2. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
3. Karakteristik Berdasarkan Uang Saku Perbulan.....	49
B. Deskripsi Variabel Penelitian.....	50
1. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap E-Service Quality.....	51
2. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Harga.....	52
3. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Kepercayaan.....	53
4. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Pembelian Ulan..	54
C. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	55
D. Pengujian Hipotesis.....	57
1. Pengujian Hipotesis (Uji F).....	57
2. Koefisien Determinasi (R^2).....	58
3. Pengujian Hipotesis (Uji t).....	58
E. Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	67

A. Kesimpulan.....	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	69
LAMPIRAN.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Variabel.....	34
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku Per-bulan.....	49
Tabel 4.4 Rekapitulasi Tanggapan Responden E-Service Quality.....	51
Tabel 4.5 Rekapitulasi Tanggapan Responden Harga.....	52
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Kepercayaan.....	53
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Pembelian Ulang.....	54
Tabel 4.8 Hasil Regresi Linier Berganda.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Toko online yang sering dikunjungi 2017.....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner penelitian.....	72
Lampiran 2 Data Jawaban 30 Reponden.....	78
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	79
Lampiran 4 Data Karakteristik Responden.....	84
Lampiran 5 Tabel Karakteristik Responden.....	86
Lampiran 6 Data Variabel Penelitian 100 Responden.....	88
Lampiran 7 Deskripsi Variabel Penelitian.....	90
Lampiran 8 Hasil Analisis Regresi Berganda.....	93

