

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| COVER | i |
| HALAMAN PENGESAHAN | ii |
| HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN..... | iii |
| HALAMAN MOTTO | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| ABSTRAKSI | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian..... | 6 |
| D. Manfaat Penelitian..... | 6 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| A. Landasan Teori..... | 7 |
| B. Penelitian Terdahulu..... | 18 |
| C. Hubungan Antar Variabel | 21 |
| D. Kerangka Penelitian..... | 22 |
| E. Hipotesis Penelitian | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 24 |
| A. Rancangan Penelitian | 24 |
| B. Populasi dan Sampel..... | 24 |
| C. Prosedur Pengambilan Data | 25 |
| D. Variabel Penelitian | 27 |
| E. Skala Pengukuran Variabel..... | 30 |
| F. Model dan Teknik Analisis Data..... | 32 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 48 |
| A. Deskripsi Hasil Penelitian..... | 48 |
| B. Hasil Analisis | 55 |
| C. Pembahasan..... | 69 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 75 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| A. Kesimpulan | 75 |
| B. Saran | 76 |
| DAFTAR PUSTAKA | 77 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Penelitian | 23 |
| Gambar 3.1 Prosedur Analisis Menggunakan SEM | 33 |
| Gambar 3.2 Diagram Jalur Pengaruh E-service quality Terhadap Minat Pembelian Ulang Melalui Kepuasan Pelanggan..... | 34 |
| Gambar 3.3 Pengukuran Model E-service quality (X)..... | 37 |
| Gambar 3.4 Pengukuran Model Kepuasan Pelanggan (Z) | 38 |
| Gambar 3.5 Pengukuran Model Minat Pembelian Ulang (Y) | 39 |
| Gambar 4.1 Hasil Analisis Jalur | 65 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1.1 Statistik Peningkatan Belanja <i>Online</i> | 3 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 19 |
| Tabel 3.1 Tabel Skor Skala Likert Variabel | 31 |
| Tabel 3.2 Good Of Fit Index untuk Evaluasi Model..... | 42 |
| Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Item-Item Variabel Penelitian | 44 |
| Tabel 3.4 Hasil Reliabilitas Item-Item Variabel Penelitian..... | 46 |
| Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 48 |
| Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Umur | 49 |
| Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan | 50 |
| Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan pendapatan atau uang saku..... | 51 |
| Tabel 4.5 Tabel Skor Persepsi | 52 |
| Tabel 4.6 Penilaian Variabel E-service quality | 53 |
| Tabel 4.7 Penilaian Variabel Kepuasan Pelanggan | 54 |
| Tabel 4.8 Penilaian Variabel Minat Pembelian Ulang | 55 |
| Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Item-item Variabel Penelitian | 57 |
| Tabel 4.10 Uji Normalitas | 59 |
| Tabel 4.11 Hasil Uji Outlier | 60 |
| Tabel 4.12 Good of Fit Index untuk Evaluasi Model X..... | 61 |
| Tabel 4.13 Good of Fit Index untuk Evaluasi Model Z | 62 |
| Tabel 4.14 Good of Fit Index untuk Evaluasi Model Y..... | 62 |
| Tabel 4.15 Estimasi Hasil Analisis SEM | 66 |
| Tabel 4.16 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung, dan Pengaruh Total | 68 |
| Tabel 4.17 Uji Sobel | 69 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1 Kuesioner Penelitian..... | 80 |
| Lampiran 2 Frekuensi Responden | 86 |
| Lampiran 3 Rekapitulasi Data Penelitian..... | 89 |
| Lampiran 4 Hasil SEM AMOS..... | 97 |
| Lampiran 5 Test Pengaruh Tidak Langsung | 121 |