

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABTRAKSI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II: TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori.....	9
1. Perilaku Konsumen.....	9
2. Minat Beli Ulang .....	12
3. Kepuasan Konsumen.....	16
4. <i>Word of Mouth</i> .....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Konseptual .....	27

D. Hipotesis .....	28
<b>BAB III: METODE PENELITIAN.....</b>	<b>29</b>
A. Rancangan Penelitian .....	29
B. Subjek dan Objek Penelitian .....	29
C. Populasi dan Sampel .....	30
D. Jenis Data Penelitian.....	32
E. Definisi Operasional Variabel.....	32
F. Prosedur Pengambilan Data .....	35
G. Uji Instrumen penelitian.....	36
H. Metode Analisis Data.....	39
<b>BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>44</b>
A. Analisis Deskriptif Responden.....	44
B. Analisis Deskriptif Variabel.....	51
C. Analisis Kuantitatif.....	53
1. Hasil Regresi Sederhana .....	54
2. Hasil Regresi Moderasi Selisih Nilai Mutlak .....	54
D. Pengujian Hipotesis .....	56
E. Pembahasan.....	58
<b>BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>67</b>

## DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu .....	24
3.1 Definisi Operasional Variabel .....	33
3.2 Hasil Uji Validitas.....	37
3.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	38
4.1 Jenis Kelamin .....	44
4.2 Daerah Asal .....	45
4.3 Usia .....	47
4.4 Jurusan.....	48
4.5 Angkatan.....	49
4.6 Pendapatan / Uang saku .....	49
4.7 Frekuensi Pembelian.....	50
4.8 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	42
4.9 Analisis Deskriptif Variabel Minat Beli Ulang.....	52
4.10 Analisis Deskriptif Variabel <i>Positive Word of Mouth</i> .....	53
4.11 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	53
4.12 Hasil Uji Regresi Moderasi Selisih Nilai Mutlak.....	54

## DAFTAR GAMBAR

1.1 10 <i>E- Commerce</i> dengan jumlah pengunjung terbanyak Kuartal IV .....	3
1.2 <i>Time Series</i> kilas balik pengunjung terbanyak e-commerce tahun 2018 .....	4
2.1 Model Sederhana Pengambilan Keputusan Pembelian.....	9
2.2 Kerangka Konseptual.....	27

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I	: Kuesioner Penelitian .....	67
Lampiran II	: Uji Validitas dan Reliabilitas .....	74
Lampiran III	: Rekapitulasi Data 150 Responden .....	84
Lampiran IV	: Analisis Deskriptif .....	117
Lampiran V	: Hasil Regresi .....	130

