

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II .....</b>	<b>9</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
1. Niat pembelian ulang.....	9
2. Kualitas pelayanan situs web.....	14
3. Kepercayaan .....	17
4. Kepuasan Pelanggan.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	25
C. Pengaruh Antar Variabel .....	29
D. Kerangka Konseptual .....	32
E. Hipotesis Penelitian .....	33
<b>BAB III.....</b>	<b>35</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>

A. Rancangan Penelitian .....	35
B. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36
C. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data .....	37
D. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	38
E. Definisi Operasional Variabel .....	39
F. Skala Pengukuran Variabel .....	44
G. Uji Instrumen.....	46
1. Uji Validitas.....	46
2. Uji Reliabilitas.....	48
H. Metode Analisis Data .....	49
I. Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal.....	57
<b>BAB IV .....</b>	<b>58</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
A. Analisis Deskriptif.....	58
1. Karakteristik Responden.....	58
2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	60
B. Hasil Uji Instrumen .....	65
1. Hasil Uji Validitas .....	65
2. Hasil Uji Reliabilitas .....	67
C. Hasil Evaluasi Atas Asumsi-Asumsi SEM.....	67
D. Hasil Uji Evaluasi Model Dengan Kriteria <i>Goodness of Fit</i> .....	70
E. Hasil Pengujian Hipotesis .....	72
F. Pembahasan.....	81
<b>BAB V .....</b>	<b>88</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>88</b>
A. Kesimpulan.....	88
B. Saran .....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>90</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat Situs Jual Beli di Indonesia 2019 .....	3
Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang .....	28
Tabel 3.1 Perhitungan Besaran Sampel .....	37
Tabel 3.2 Kategori Interval .....	45
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel .....	47
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Konstruk .....	48
Tabel 3.5 Good of Fit Index untuk Evaluasi Model .....	56
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia .....	59
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan .....	59
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan situs web.....	61
Tabel 4.5 Deskripsi Variabel Kepercayaan .....	62
Tabel 4.6 Deskripsi Variabel Kepuasan pelanggan .....	63
Tabel 4.7 Deskripsi Variabel Niat pembelian ulang.....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel .....	65
Tabel 4.9 <i>Construct Reliability</i> .....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas .....	67
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Outliers</i> .....	69
Tabel 4.12 Hasil <i>Goodness of Fit</i> Model Pengukuran.....	70
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis.....	73
Tabel 4.14 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total.....	76
Tabel 4.15 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total.....	79

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 3.1 Diagram Jalur Pengaruh Kualitas pelayanan situs web, Kepercayaan Terhadap Niat pembelian ulang Melalui Kepuasan pelanggan .....	51
Gambar 4.1 Analisis <i>Full Model</i> .....	72

## LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	93
Lampiran 2 Rekapitulasi Kelompok Uji (30 Orang) .....	101
Lampiran 3 Uji Validitas dan Realibilitas.....	107
Lampiran 4 Rekapitulasi Kelompok Responden (150 Orang).....	110
Lampiran 5 Analisis Deskriptif.....	128
Lampiran 6 Analisis Kuantitatif.....	132