

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	16
C. Tujuan Penelitian .....	17
D. Manfaat Penelitian .....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
A. Landasan Teori.....	19
B. Penelitian Terdahulu .....	36
C. Hubungan Antar Variabel .....	41
1. Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	41

2.	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	42
3.	Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>E-Wom</i> .....	43
4.	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>E-Wom</i> .....	44
5.	Pengaruh <i>E-Wom</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	44
6.	Pengaruh <i>E-Trust</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> yang dimediasi oleh <i>E-Wom</i> .....	45
7.	Pengaruh <i>E-Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> yang dimediasi oleh <i>E-WOM</i> .....	46
D.	Kerangka Penelitian .....	47
E.	Hipotesis.....	48
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>49</b>
A.	Rancangan Penelitian .....	49
B.	Populasi.....	49
C.	Sampel dan Teknik Sampling .....	50
1.	Sampel.....	50
2.	Teknik Sampling.....	50
3.	Besaran Sampel.....	51
D.	Jenis dan Sumber Data.....	51
E.	Metode Pengambilan Data .....	52
F.	Klasifikasi Variabel Penelitian .....	52
1.	Variabel Independen .....	53
2.	Variabel Dependen .....	53
3.	Variabel Mediasi.....	53
G.	Definisi Operasional Variabel .....	53

<b>H.</b>	<b>Skala Pengukuran</b> .....	57
<b>I.</b>	<b>Uji Instrumen</b> .....	59
<b>1.</b>	<b>Uji Validitas</b> .....	59
<b>2.</b>	<b>Uji Reliabilitas</b> .....	63
<b>J.</b>	<b>Teknik Analisis Data</b> .....	64
<b>1.</b>	<b>Analisis Deskriptif</b> .....	64
<b>2.</b>	<b>Analisis Kuantitatif</b> .....	65
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....		66
<b>A.</b>	<b>Analisis Deskriptif</b> .....	66
<b>1.</b>	<b>Karakteristik Responden</b> .....	66
<b>2.</b>	<b>Deskriptif Variabel Penelitian</b> .....	67
<b>B.</b>	<b>Analisis Kuantitatif</b> .....	72
<b>1.</b>	<i>Outer Model</i> .....	72
<b>2.</b>	<i>Inner Model</i> .....	76
<b>3.</b>	<b>Pengujian Hipotesis</b> .....	79
<b>C.</b>	<b>Pembahasan</b> .....	83
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....		92
<b>A.</b>	<b>Simpulan</b> .....	92
<b>B.</b>	<b>Saran</b> .....	92
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		95
<b>LAMPIRAN</b> .....		98