

## DAFTAR ISI

COVER .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI .....	iii
ABSTRAK .....	v
MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	13
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Manfaat Penelitian .....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Landasan Teori.....	15
1. Niat Pembelian Ulang.....	15
2. Keamanan .....	17
3. Kemudahan Penggunaan .....	19
4. Kepercayaan .....	22
5. Kepuasan Pelanggan.....	25
B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Hubungan Antar Variabel dan Hipotesis .....	34
D. Kerangka Konseptual .....	38

BAB III METODE PENELITIAN.....	40
A. Rancangan Penelitian .....	40
B. Objek Penelitian .....	40
C. Populasi .....	41
D. Sampel dan Teknik Sampling .....	41
E. Jenis Data .....	43
F. Teknik Pengambilan Data .....	43
G. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	44
H. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	45
I. Skala Pengukuran Variabel .....	47
J. Uji Instrumen .....	48
K. Metode Analisis Data .....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	56
A. Analisis Deskriptif .....	56
B. Analisis Kuantitatif .....	65
C. Pembahasan.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	76
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA .....	80