

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>I</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>II</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>III</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN .....</b>	<b>IV</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>V</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>VI</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>VII</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>X</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>XI</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>XII</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan penelitian .....	7
D. Manfaat penelitian .....	7
1. Manfaat Teoritis.....	7
2. Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
1. Reputasi Perusahaan .....	9
2. Kualitas Informasi.....	12
3. Niat beli Ulang.....	15
4. E-Satisfaction.....	18
B. Penelitian Terdahulu .....	20
C. Pengaruh Antar Variabel .....	23
1. Pengaruh antara reputasi perusahaan dengan <i>e-satisfaction</i> .....	23
2. Pengaruh antara kualitas informasi dengan <i>e-satisfaction</i> .....	23
3. Pengaruh antara <i>e-satisfaction</i> dengan niat beli ulang.....	25
4. Pengaruh antara reputasi perusahaan dengan niat beli ulang .....	26
5. Pengaruh antara kualitas informasi dengan niat beli ulang .....	26
C. Kerangka konseptual .....	27

D. Hipotesis Penelitian .....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>29</b>
A. Rancangan Penelitian .....	29
B. Objek dan waktu penelitian .....	29
C. Populasi.....	30
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	31
E. Jenis Data penelitian .....	32
F. Prosedur Pengambilan Data .....	32
G. Klasifikasi variabel penelitian .....	33
H. Operasional Variabel Penelitian .....	33
I. Uji Instrumen .....	37
1. Uji Validitas.....	37
2. Uji Reliabilitas .....	41
J. Teknik Analisis Data .....	43
1. Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	44
2. Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	45
3. Skema Model <i>Partial Least Square</i> .....	45
4. Pengujian Hipotesis .....	46
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
A. Analisis Deskriptif.....	48
B. Skema Model Partial Least Square .....	55
C. Analisis Model Pengukuran atau Outer Model .....	57
D. Analisis Model Struktural atau Inner Model .....	62
E. Hasil Uji Hipotesis.....	64
F. Pembahasan.....	67
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran .....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengunjung E-commerce .....	2
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	20
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 3.2 Operasional Variabel.....	34
Tabel 3.2 Tabel Instrumen Skala Likert.....	36
Tabel 3.3 <i>Outer Loading</i> 30 Responden .....	38
Tabel 3.4 Cross Loading Factor 30 Responden .....	39
Tabel 3.5 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> 30 Responden .....	41
Tabel 3.6 <i>Composite Reliability</i> 30 Responden .....	42
Tabel 3.7 <i>Cronbach's Alpha</i> 30 Responden .....	43
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	49
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Produk... 49	
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Produk yang Dibeli.....	50
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Peran Pembuat Keputusan.....	51
Tabel 4.6 Reputasi perusahaan.....	52
Tabel 4.7 Kualitas Informasi.....	53
Tabel 4.8 <i>E-satisfaction</i> .....	54
Tabel 4.9 Niat Beli Ulang .....	55
Tabel 4.10 <i>Outer Loading</i> .....	57
Tabel 4.11 <i>Cross Loading Factor</i> .....	59
Tabel 4.12 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i> .....	60
Tabel 4.13 <i>Composite Reliability</i> .....	61
Tabel 4.14 <i>Cronbach's Alpha</i> .....	61
Tabel 4.15 <i>R-Square</i> .....	62
Tabel 4.16 Hasil Perhitungan <i>Bootstrapping</i> .....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data komposisi penduduk .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	27
Gambar 3.1 Model Pengaruh Antar Variabel .....	46
Gambar 4.1 <i>Outer Model</i> .....	56
Gambar 4.2 <i>Inner Model</i> .....	56

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN I KUESIONER.....	82
LAMPIRAN II REKAPITULASI DATA 30 RESPONDEN.....	89
LAMPIRAN III UJI VALIDITAS DAN UJI RELIABILITAS .....	97
LAMPIRAN IV REKAPITULASI DATA 102 RESPONDEN .....	97
LAMPIRAN V ANALISIS DESKRIPTIF .....	113
LAMPIRAN VI ANALISIS KUANTITATIF 102 RESPONDEN .....	118