

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori .....	13
1. Niat Beli Ulang.....	13
2. <i>E-Trust</i> .....	16
3. <i>E-Service Quality</i> .....	19
4. <i>E-Word of Mouth</i> .....	22
B. Pengaruh antar Variabel Penelitian .....	25
C. Penelitian Terdahulu.....	28
D. Kerangka Pemikiran .....	33
E. Hipotesis .....	33
BAB III: METODE PENELITIAN .....	35
A. Rancangan Penelitian .....	35
B. Objek Penelitian .....	36
C. Populasi dan Sampel Penelitian.....	36

D. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data .....	38
E. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	39
F. Definisi Operasional Variabel .....	40
G. Skala Pengukuran Variabel .....	45
H. Uji Instrumen .....	46
I. Uji Hipotesis .....	51
BAB IV: HASIL DAN PEMBAHASAN .....	54
A. Analisis Deskriptif .....	54
B. Analisis Kuantitatif .....	61
C. Pembahasan .....	70
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN .....	76
A. Kesimpulan .....	76
B. Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	79
LAMPIRAN .....	82

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	28
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	40
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	45
Tabel 3. 3 Kategorisasi Variabel.....	46
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas 35 Responden.....	47
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas 35 Responden .....	49
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	56
Tabel 4. 4 E-Trust .....	57
Tabel 4. 5 E-Service Quality .....	58
Tabel 4. 6 E-WOM.....	60
Tabel 4. 7 Niat Beli Ulang .....	61
Tabel 4. 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	62
Tabel 4. 9 Hasil Uji F.....	65
Tabel 4. 10 Hasil Koefisien Determinasi .....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pengguna dan Tingkat Penetrasi <i>e-commerce</i> di Indonesia 2017-2023 .....	2
Gambar 1. 2 Statistik <i>e-commerce</i> di Indonesia.....	3
Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran.....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I.....	82
Lampiran II.....	85
Lampiran III .....	91
Lampiran IV .....	98
Lampiran V .....	101
Lampiran VI.....	106
Lampiran VII.....	118