

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
A. Landasan Teori	15
1. E- Service Quality	15
2. E-Trust	18
3. Satisfication	22
4. Repurchase Intention	25
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Pengaruh antar Variabel	33
1. Pengaruh E-Sevice Quality Terhadap Repurchase Intention	33
2. Pengaruh E-Trust Terhadap Repurchase Intention	33
3. Pengaruh Satifiction Terhadap Reprchase Intention	34

D. Kerangka Berfikir dan Hipotesis	35
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Rancangan Penelitian	37
B. Populasi dan Sampel.....	37
1. Populasi.....	37
2. Sampel.....	37
C. Teknik Pengumpulan Data	39
D. Variabel Penelitian.....	41
1. Variabel Independent	41
2. Variabel Dependent	41
E. Definisi Operasional.....	41
F. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
1. Uji Validitas	43
2. Uji Reliabilitas	45
G. Teknik Analisis Data	46
1. Analisis Deskriptif.....	46
2. Analisis Kuantitatif.....	47
H. Uji Hipotesis	48
1. Uji Simultan (F).....	48
2. Uji Parsial (t).....	48
3. Koefisien Determinasi (R ²)	49
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	50
A. Analisis Deskriptif	50
1. Karakteristik Responden.....	50
2. Deskripsi Variabel Penelitian.....	51
B. Analisis Kuantitatif	55
1. Persamaan Regresi Linear Berganda	55
2. Uji Hipotesis.....	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
A. Kesimpulan.....	62
B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA 65
LAMPIRAN..... 68