

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	11
1. Manfaat Teoritis	11
2. Manfaat Praktis	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teori	12
1. Repurchase Intention (Niat Pembelian Ulang)	12
2. <i>Web Design Quality</i> (Kualtas Web Desain).....	14
a. Definisi <i>Web Design Quality</i> (Kualitas Web Desain).....	14
3. <i>Brand Image</i> (Citra Merek).....	17
4. Customer Satisfaction (Kepuasan Pelanggan)	20
B. Penelitian Terdahulu.....	23

C.	Hubungan Antar Variabel	25
1.	Hubungan Web Design Quality terhadap Customer Satisfaction	25
2.	Hubungan Brand Image terhadap Customer Satisfaction	26
3.	Hubungan Web Design Quality terhadap Repurchase intention	26
4.	Hubungan Brand Image terhadap Repurchase Intention.	27
5.	Hubungan Customer Satisfaction terhadap Repurchase Intention	28
6.	Hubungan web design quality terhadap repurchase intention melalui customer satisfaction	29
7.	Hubungan Brand Image terhadap Repurchase Intention melalui Customer Satisfaction	29
D.	Kerangka Konseptual	30
E.	Hipotesis Penelitian	31
BAB III		33
METODE PENELITIAN		33
A.	Rancangan Penelitian	33
B.	Objek dan Waktu Penelitian	34
1.	Objek Penelitian	34
2.	Waktu Penelitian	34
C.	Populasi	35
D.	Sampel, Teknik Sampling, dan Ukuran Sampel	35
1.	Sampel	35
2.	Teknik Sampling	36
3.	Ukuran Sampel	36
E.	Jenis Data Penelitian	37
F.	Prosedur Pengambilan Data	38
G.	Klasifikasi Variabel Penelitian	40
1.	Variabel Bebas (Independent Variable)	40
2.	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>)	41
3.	Variabel Mediasi (Intervening Variable)	41
H.	Definisi Operasional Variabel	42
I.	Teknik Analisis Data	44

1. Analisis Deskriptif.....	44
2. Analisis Kuantitatif	45
BAB IV	54
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Hasil Penelitian	54
1. Analisis Deskriptif.....	54
2. Analisis Kuantitatif	61
B. Pembahasan Hasil Penelitian	76
BAB V.....	93
KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan	93
C. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	100