

DAFTAR ISI

Sertifikasi		i
ABSTRACT		iii
KATA PENGANTAR		v
DAFTAR ISI		vii
BAB I	PENDAHULUAN	
1.1	Latar Belakang Masalah	1
1.2	Perumusan Masalah	6
1.3	Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1.3.1	Tujuan Penelitian	7
1.3.2	Kegunaan Penelitian	8
BAB II	TELAAH PUSTAKA DAN MODEL PENELITIAN EMPIRIS	
2.1	Telaah Pustaka	9
2.1.1.	Pengertian Perilaku Konsumen	9
2.1.2.	Teori Perilaku Konsumen	9
2.1.3.	Valuation Theory	10
2.2	Minat bertransaksi ulang	11
2.3	Trust (Kepercayaan)	12
2.4	Mutu sistem transaksi	14
2.5.	Customer Value	16
2.6	Penelitian Terdahulu	18
2.7	Kerangka Pemikiran Penelitian	18
2.8.	Indikator Variabel	19
2.8.1.	Indikator Trust (kepercayaan) (Y1)	19
2.8.2.	Indikator Mutu sistem transaksi (X1)	20
2.8.3.	Indikator Customer Value (X2)	20
	2.8.4. Indikator Kebijakan Minat bertransaksi ulang (Y2)	21

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Jenis dan Sumber Data	22
3.2	Populasi dan Sampel	22
3.2.1	Populasi	22
3.2.2.	Sampel	23
3.3	Definisi Operasional Variabel	23
3.4	Metode Pengumpulan Data	25
3.5	Analisis Uji Reliabilitas dan Validitas	25
3.6.	Teknik Analisis	26

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1	Deskripsi Responden	36
4.1.1.	Responden Menurut Jenis Kelamin	37
4.1.2.	Responden Menurut Usia	37
4.1.3	Responden menurut Tingkat Pendidikan	38
4.2.	Angka Indeks	39
4.2.1.	Deskripsi Variabel Mutu Sistem Transaksi	40
4.2.2.	Deskripsi Variabel Customer Value	42
4.2.3.	Deskripsi Variabel Trust	43
4.2.4.	Deskripsi Variabel Minat Bertransaksi Ulang	45
4.3.	Analisis Data Penelitian	46
4.4.	Pengujian Asumsi SEM	48
4.4.1.	Evaluasi Normalitas Data	48
4.4.2.1.	Multivariate Outliers	49
4.4.2.2.	Evaluasi atas Multicollinearity dan singularity	50
4.4.3.	Interpretasi dan modifikasi model	50
4.5.	Uji Reliability dan Variance Extract	53
4.6.	Analisis Data	53
4.6.1.	Analisis Faktor Konfirmatori (Confirmatory	

Faktor Analysis)	53
4.6.1.1. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Eksogen	54
4.6.1.2. Analisis Faktor Konfirmatori Konstruk Endogen	57
4.6.2. Analisis Structural Equation Modelling	60
4.7. Pengujian Hipotesis	63
4.7.1. Pengujian Hipotesis 1	64
4.7.2. Pengujian Hipotesis 2	64
4.7.3. Pengujian Hipotesis 3	65
4.7.4. Pengujian Hipotesis 4	65
4.7.5. Pengujian Hipotesis 5	65
4.8. Perhitungan Sobel Test	66
4.9. Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN	71
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Kesimpulan Atas Masalah Penelitian	72
5.4. Implikasi Kebijakan	73
5.5. Keterbatasan Penelitian	75
5.6. Agenda Penelitian Mendatang	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	78