DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
ABSTRAK v
ABSTRACT vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 15
1.3 Tujuan Penelitian 16
1.4 Manfaat Penelitian 17
1.5 Sistematikan Penulisan 17
BAB II TELAAH PUSTAKA 19
2.1 Landasan Teori 19
2.1.1 Pemasaran Strategik 19
2.1.2 Perilaku Konsumen 23
2.1.3 Kualitas Layanan Elektronik *(E-Service Quality)* 26
2.1.4 Desain Situs Web (*Website Design*) 27
2.1.5 Pemenuhan (Fulfillment/Reliability) 28
2.1.6 Layanan Pelanggan (*Customer Service*) 29
2.1.7 Niat Pembelian Ulang (*Repurchase Intention*) 30
2.2 Pengaruh Antar Variabel 31
2.2.1 Pengaruh Desain Situs Web terhadap Kualitas Layanan Elektronik 31
2.2.2 Pengaruh Pemenuhan terhadap Kualitas Layanan Elektronik 32
2.2.3 Pengaruh Layanan Pelanggan terhadap Kualitas Layanan Elektronik . 33

2.2.4 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Niat Pembelian Ulang ……34
2.3 Penelitian Terdahulu 36
2.4 Kerangka Pemikiran..... 40
BAB III METODE PENELITIAN..... 41
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional..... 41
3.1.1 Variabel Penelitian..... 41
3.1.2 Definisi Operasional Variabel 42
3.2 Populasi dan Sampel..... 45
3.2.1 Populasi..... 45
3.2.2 Sampel 45
3.3 Jenis dan Sumber Data..... 46
3.3.1 Data Primer..... 46
3.3.2 Data Sekunder..... 46
3.4 Metode Pengumpulan Data..... 47
3.5 Metode Analisis Data..... 48
3.5.1 Pengembangan Model Berdasar Teori..... 48
3.5.2 Menyusun Diagram Jalur dan Persamaan Struktural..... 49
3.5.3 Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model yang Diusulkan 49
3.5.4 Menilai Indentifikasi Model Struktural 50
3.5.5 Menilai Kriteria *Goodnes-of-Fit*..... 50
3.5.6 Interpretasi dan Modifikasi Model 54
BAB IV HASIL DAN ANALISIS..... 55
4.1 Deskripsi Objek Penelitian 55
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian..... 55
4.1.2 Gambaran Umum Responden..... 55
4.2 Analisis Multivariat 57
4.2.1 Uji Outlier..... 57
4.2.2 Uji Normalitas Data..... 58
4.2.3 Uji *Reliaility* dan *Variance Exctraced*..... 59
4.2.4 Uji *Confirmatory Factor Analysis*..... 61
4.2.5 Uji Nilai Residual 69

4.2.6 Uji Struktural 70
4.2.7 Uji Hipotesis Penelitian 73
4.2.8 Analisis Pengaruh Total (*Total Effects*), Pengaruh Langsung (*Direct Effect*) dan Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*) 80
BAB V KESIMPULAN 84
5.1 Kesimpulan 84
5.2 Implikasi Teoritis 84
5.3 Implikasi Manajerial 86
5.4 Keterbatasan Penelitian 89
5.5 Saran untuk Penelitian Berikutnya 90
DAFTAR PUSTAKA 91

UNIVERSITAS DIPONEGORO SEMARANG FEB UNDIP