

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAKSI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	20
1.4 Kegunaan Penelitian.....	21
1.5 Sistematika Penulisan.....	22
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	24
2.1.1 Teori Perilaku Terencana	24
2.1.2 Teori Penerimaan dan Penggunaan Teknologi Terpadu	25
2.1.3 Minat Pembelian Ulang.....	27
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	30
2.1.5 Kualitas Layanan Elektronik.....	32
2.1.6 Persepsi Manfaat	34
2.1.7 Persepsi Nilai	36
2.1.8 Penelitian Terdahulu	38

2.2	Pengaruh Antar Variabel	40
2.2.1	Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan	40
2.2.2	Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pelanggan.....	41
2.2.3	Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Kepuasan Pelanggan	42
2.2.4	Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Minat Pembelian Ulang	43
2.2.5	Pengaruh Persepsi Manfaat terhadap Minat Pembelian Ulang	44
2.2.6	Pengaruh Persepsi Nilai terhadap Minat Pembelian Ulang	46
2.2.7	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Pembelian Ulang .	46
2.3	Kerangka Pemikiran Teoritis	48
BAB III METODE PENELITIAN.....		49
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	49
3.1.1	Variabel Penelitian.....	49
3.1.2	Definisi Operasional Variabel.....	50
3.2	Populasi dan Sampel	52
3.2.1	Populasi Penelitian.....	52
3.2.2	Sampel Penelitian.....	52
3.3	Jenis dan Sumber Data	54
3.4	Metode Pengumpulan Data	55
3.5	Metode Analisis Data	57
3.5.1	Analisis Deskriptif	57
3.5.2	Analisis Kuantitatif	58
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....		66
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	66
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	66
4.1.2	Gambaran Umum Responden Penelitian	67
4.2	Analisis Data	71

4.2.1 Angka Indeks	71
4.2.2 Analisis <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM)	80
4.3 Pengujian Hipotesis	98
4.4 Analisis <i>Direct Effect</i> , <i>Indirect Effect</i> , dan <i>Total Effect</i>	101
4.5 Pembahasan	104
BAB V PENUTUP	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Implikasi Teoritis	114
5.3 Implikasi Manajerial	116
5.4 Keterbatasan Penelitian	119
5.5 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN A KUESIONER PENELITIAN	127
LAMPIRAN B TABULASI DATA	134
LAMPIRAN C HASIL OUTPUT AMOS	139

