

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan dan kegunaan Penelitian.....	13
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	13
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TELAAH PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Service Dominant Logic.....	16
2.2 Variabel Penelitian.....	18
2.2.1 Kualitas Layanan Elektronik.....	18
2.2.2 Nilai yang Dirasakan.....	23
2.2.3 Keterlibatan Pelanggan.....	26
2.2.4 Niat Beli Kembali.....	29
2.3 Hubungan Variabel.....	33

2.3.1	Hubungan Kualitas Layanan Elektronik dengan Nilai yang dirasakan	33
2.3.2	Hubungan Nilai yang dirasakan dengan minat beli kembali	34
2.3.3	Hubungan Nilai yang dirasakan dengan Keterlibatan Pelanggan	36
2.3.4	Hubungan keterlibatan pelanggan dengan Minat Beli Kembali	37
2.4	Penelitian Terdahulu	39
2.5	Kerangka Pemikiran	41
BAB III	METODE PENELITIAN	43
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	43
3.1.1	Variabel Penelitian	43
3.1.2	Definisi Operasional	44
3.2	Populasi dan Sampel	46
3.2.1	Populasi	46
3.2.2	Sampel	46
3.3	Jenis Data dan Penelitian	47
3.3.1	Data Primer	47
3.3.2	Data Sekunder	48
3.4	Metode Pengumpulan Data	48
3.4.1	Kuesioner	48
3.4.2	Studi Kepustakaan	49
3.5	Metode Analisis	49
3.5.1	Analisis Kuantitatif	49
BAB IV	HASIL DAN ANALISIS	56
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	56
4.2	Gambaran Umum Responden	57
4.3	Analisis Data	60
4.3.1	Uji Measurement Model (Outer Model)	61
4.3.2	Uji Struktural Model (Inner Model)	66

4.3.3 Uji hipotesis (Bootstraping)	70
4.4 Intepretasi Hasil	74
4.4.1 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Nilai Yang Dirasakan	74
4.4.2 Pengaruh Nilai Yang Dirasakan terhadap Niat Beli Kembali ...	76
4.4.3 Pengaruh Nilai Yang Dirasakan terhadap Keterlibatan Pelanggan	77
4.4.4 Pengaruh Keterlibatan Pelanggan terhadap Niat Beli Kembali .	79
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Implikasi Teoritis	83
5.3 Implikasi Manajerial	83
5.4 Keterbatasan	85
5.5 Saran Penelitian Mendatang	86
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN A KUESIONER	96
LAMPIRAN B TABULASI DATA KUESIONER	99
LAMPIRAN C HASIL OLAH DATA	103

FEB UNDIP