

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
1.3 Rumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	14
1.5.1 Manfaat Teoritis	14
1.5.2 Manfaat Praktis.....	14
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Theory of Reasoned Action (TRA).....	16
2.2 Minat Beli Ulang.....	18
2.2.1 Indikator Minat Beli Ulang	20
2.3 Kualitas Pelayanan Online	21
2.3.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Online.....	22
2.3.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan Online.....	23
2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan Online.....	24

2.4 Kepuasan Konsumen.....	25
2.4.1 Aspek-Aspek Kepuasan Konsumen	26
2.4.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	27
2.4.3 Aspek-Aspek Untuk Mengukur Kepuasan Konsumen.....	28
2.4.4 Indikator Kepuasan Konsumen	29
2.5 Kepercayaan Konsumen.....	29
2.5.1 Aspek-Aspek Kepercayaan Konsumen	30
2.5.2 Jenis-Jenis Kepercayaan Konsumen.....	32
2.5.3 Indikator Kepercayaan Konsumen	32
2.6 Penelitian Terdahulu	33
2.7 Kerangka Pemikiran.....	41
2.8 Konsep Teori.....	42
2.9 Kerangka Teori.....	43
2.10 Pengembangan Hipotesis	43
2.10.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Kepuasan Konsumen	43
2.10.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Kepercayaan Konsumen ...	44
2.10.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Minat Beli Ulang	45
2.10.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang.....	45
2.10.5 Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang.....	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Jenis Penelitian.....	47
3.2 Sumber Data.....	47
3.3 Metode Pengumpulan Data	48
3.4 Populasi dan Sampel	48
3.4.1 Populasi	48
3.4.2 Sampel	49
3.5 Variabel Penelitian dan Operasional Variabel	50
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	51
3.7 Metode Analisa Data	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58

4.1 Deskripsi Data.....	58
4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	58
4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian	61
4.2 Hasil Outer Model.....	70
4.3 Pembahasan.....	83
4.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Kepuasan Konsumen	83
4.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Kepercayaan Konsumen	84
4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Terhadap Minat Beli Ulang	85
4.3.4 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang.....	86
4.3.5 Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang.....	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	88
5.1 Kesimpulan	88
5.2 Saran.....	88
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	89
DAFTAR PUSTAKA	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Fenomena terkait variabel melalui review penilaian	3
Tabel 1.2 Review Marketplace Shopee Ladyfame	5
Tabel 1.3 Data Survei Wawancara tentang Minat Beli Ulang	6
Tabel 1.4 Data Survei Wawancara tentang Kualitas Pelayanan Online	9
Tabel 1.5 Data Survei Wawancara tentang Kepuasan Konsumen	10
Tabel 1.6 Data Survei Wawancara tentang Kepercayaan Konsumen	11
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	33
Table 3.1 Definisi Operasional Variabel	51
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berbelanja di Marketplace Ladyfame	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Jumlah Pengeluaran/bulan	60
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Kualitas Pelayanan Online (X)	61
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Minat Beli Ulang (Y)	64
Table 4.8 Hasil Jawaban Responden Kepuasan Konsumen (Z1)	66
Tabel 4.9 Hasil Jawaban Responden Kepercayaan Konsumen (Z2)	68
Tabel 4.13 Hasil Cross Loading	74
Tabel 4.14 Hasil Average Variance Extracted (AVE)	77
Tabel 4.15 Hasil Composite Reliability	77
Tabel 4.16 Nilai R-Square	79
Tabel 4.17 Path Coefficients	80
Tabel 4.18 Total Effect	81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Theory of Reasoned Action	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	41
Gambar 2.3 Kerangka Teori.....	43
Gambar 4.10 Model Struktural	71
Gambar 4.11 Output calculate alghorithm.....	72
Gambar 4.12 Output bootstrapping.....	78