

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN USULAN PENELITIAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	20
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	21
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	21
1.3.2 Kegunaan penelitian .....	21
1.4 Sistematika Penulisan .....	22
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA.....</b>	<b>24</b>
2.1 Grand Teori.....	24
2.2 Variabel Yang Digunakan.....	28
2.2.1 Kualitas Web .....	28

2.2.2 Kepercayaan .....	32
2.2.3 Kepuasan Pelanggan.....	34
2.2.4 Pembelian Ulang .....	36
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	38
2.3.1 Kualitas Web dengan Kepuasan Pelanggan .....	38
2.3.2 Kepercayaan dengan Kepuasan Pelanggan .....	39
2.3.3 Kepuasan Pelanggan dengan Pembelian Ulang .....	41
2.3.4 Kualitas Web dengan Pembelian Ulang.....	42
2.3.5 Kepercayaan dengan Pembelian Ulang.....	43
2.4 Penelitian Terdahulu .....	45
2.5 Kerangka Penelitian .....	47
2.6 Hipotesis Penelitian .....	47
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	49
3.1.1 Variabel Penelitian .....	49
3.1.2 Definisi Operasional.....	50
3.2 Populasi dan Sampel.....	53
3.2.1 Populasi .....	53
3.2.2 Sampel .....	53
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	54
3.3.1 Data Primer.....	54
3.3.2 Data Sekunder .....	55
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	55
3.5 Metode Analisis Data.....	57

3.5.1 Kuantitatif.....	57
3.5.2 Kualitatif.....	58
3.5.3 Uji Kualitas Data.....	58
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>66</b>
4.1 Definisi Objek Penelitian.....	66
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	66
4.1.2 Gambaran Umum Responden .....	67
4.2 Analisis Structural Equation Model (SEM).....	70
4.2.1 Analisis Faktor Konfirmatori (CFA).....	71
4.2.2 Konstruk Variabel Kualitas Web .....	71
4.2.3 Konstruk Variabel Kepercayaan .....	73
4.2.4 Konstruk Variabel Kepuasan Pelanggan.....	74
4.2.5 Konstruk Variabel Pembelian Ulang.....	75
4.2.6 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen.....	77
4.2.7 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen .....	79
4.3 Analisis Persamaan Structural Equation Modeling (SEM) .....	81
4.3.1 Uji Normalitas Data.....	83
4.3.2 Multivariate Outliers .....	84
4.3.3 Interpretasi dan Modifikasi Model .....	88
4.3.4 Uji Validitas .....	89
4.3.5 Analisis Direct Effect, Indirect Effect dan Total Effect.....	90
4.3.6 Uji Reliabilitas dan Variance Extraced .....	92
4.3.7 Hasil Jawaban Pertanyaan Terbuka.....	94
4.3.8 Uji Hipotesis.....	99

4.4 Pembahasan.....	102
4.4.1 Pengaruh Variabel Kualitas Web terhadap Pembelian Ulang .....	102
4.4.2 Pengaruh Variabel Kepuasan Pelanggan terhadap Pembelian Ulang .....	103
4.4.3 Pengaruh Variabel Kepercayaan terhadap Pembelian Ulang .....	103
4.4.4 Pengaruh Variabel Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan .....	104
4.4.5 Pengaruh Variabel Kualitas Web terhadap Kepuasan Pelanggan .....	105
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>107</b>
5.1 Kesimpulan .....	107
5.2 Kesimpulan Masalah Penelitian.....	109
5.3 Implikasi Teoritis .....	110
5.4 Implikasi Manajerial .....	112
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>116</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Informasi Enam E-commerce di Indonesia .....	4
Tabel 1.2 Tabel Hasil Pra Survey .....	5
Tabel 1.3 Berbagai Permasalahan Yang Terjadi Terkait Situs Bukalapak .....	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	45
Tabel 3.1 Kategori Nilai.....	58
Tabel 3.2 Model Pengukuran .....	62
Tabel 3.3 Tabel Goodness Of fit Indicates.....	65
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....	67
Tabel 4.2 Loading Factor Hasil Confirmatory Factor Analisis Kualitas Web.....	72
Tabel 4.3 Loading Factor Hasil Confirmatory Factor Analisis Kepercayaan.....	74
Tabel 4.4 Loading Factor Hasil Confirmatory Factor Analisis Kepuasan Pelanggan .....	75
Tabel 4.5 Loading Factor Hasil Confirmatory Factor Analisis Pembelian Ulang	76
Tabel 4.6 Standardized Regression Weight CFA Konstruk Eksogen.....	78
Tabel 4.7 Goodness of fit CFA Konstruk Eksogen.....	78
Tabel 4.8 Standardized Regression Weight CFA Konstruk Endogen .....	80
Tabel 4.9 Goodness of Fit CFA Konstruk Endogen .....	80
Tabel 4.10 Uji Kecocokan Structural Equation Model.....	82
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	83
Tabel 4.12 Pengujian Multivariate Outliers .....	85
Tabel 4.13 Standardized Residual Covariance.....	88
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas.....	89
Tabel 4.15 Nilai Direct Effect.....	90

Tabel 4.16 Nilai Indirect Effect .....	91
Tabel 4.17 Nilai Total Effect .....	91
Tabel 4.18 Perhitungan Construct Reliability dan Variance Extracted .....	93
Tabel 4.19 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Web (X1) .....	94
Tabel 4.20 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepercayaan (X2) .....	95
Tabel 4.21 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pelanggan (Y1).....	97
Tabel 4.22 Hasil Jawaban Responden Variabel Pembelian Ulang (Y2).....	98
Tabel 4.23 Regression Weight Full Model .....	99
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis .....	111
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial .....	112

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rekapitulasi Keluhan Enam Pelanggan E-commerce di Indonesia ....	9
Gambar 1.2 Rekapitulasi Faktor Penilaian Platform Belanja Online .....	11
Gambar 1.3 Rekapitulasi Produk Yang Menjadi Komoditas Utama .....	12
Gambar 1.4 Rekapitulasi Rata-rata Pengeluaran Belanja Online .....	13
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian .....	47
Gambar 3.1 Skala Likert .....	58
Gambar 3.2 Full Model Penulisan Yang Digunakan .....	61
Gambar 4.1 Hasil confirmatory factor analysis (CFA) konstruk Kualitas Web ...	72
Gambar 4.2 Hasil confirmatory factor analysis (CFA) konstruk Kepercayaan ....	73
Gambar 4.3 Hasil confirmatory factor analysis (CFA) konstruk Kepuasan Pelanggan.....	74
Gambar 4.4 Hasil confirmatory factor analysis (CFA) konstruk Pembelian Ulang.....	76
Gambar 4.5 Hasil CFA Konstruk Variabel Eksogen .....	77
Gambar 4.6 Hasil CFA Konstruk Variabel Endogen.....	79
Gambar 4.7 Full Model Hasil Analisis .....	81

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A KUESIONER DAN HASIL PRA SURVEY .....	126
LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN .....	131
LAMPIRAN C TABULASI DATA KUESIONER.....	140
LAMPIRAN D HASIL <i>OUTPUT</i> AMOS .....	153
LAMPIRAN E HASIL DATA KUALITATIF.....	165