

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	40
1.3 Tujuan Penelitian	42
1.4 Manfaat Penelitian	42
1.5 Sistematika Penulisan	43
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	45
2.1 Landasan Teori	45
2.1.1 Service Dominant Logic Theory	45
2.1.2 Kemudahan Penggunaan	48
2.1.3 Promosi Penjualan	50
2.1.4 Kualitas Pelayanan Elektronik	53
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	55
2.1.6 Minat Beli Ulang	57
2.2 Telaah Pustaka Hipotesis	58
2.2.1 Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan	58
2.2.2 Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	62
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan	65

2.2.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang.....	70
2.3	Kerangka Pemikiran	76
BAB III METODE PENELITIAN.....		77
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	77
3.1.1	Variabel Penelitian	77
3.1.2	Definisi Operasional Variabel dan Indikator Pengukuran.....	78
3.2	Populasi dan Sampel.....	80
3.2.1	Populasi	80
3.2.2	Sampel	80
3.3	Jenis dan Sumber Data.....	82
3.3.1	Jenis Data	82
3.3.2	Sumber Data	82
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	83
3.4.1	Kuesioner.....	83
3.4.2	Observasi	84
3.4.3	Studi Kepustakaan	85
3.5	Uji Kelayakan Kuesioner.....	85
3.5.1	Uji Semantik.....	85
3.5.2	Uji Statistik.....	103
3.6	Metode Analisis Data	105
3.6.1	Analisis Kuantitatif.....	105
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		114
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	114
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	114
4.1.2	Gambaran Umum Responden	115
4.2	Analisis Data.....	117
4.2.1	Analisis Structural Equation Model (SEM)	117
4.2.2	Analisis Full Model	139
4.2.3	Asumsi SEM.....	144
4.3	Interpretasi Hasil.....	159

4.3.1	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan	159
4.3.2	Pengaruh Promosi Penjualan terhadap Kepuasan Pelanggan....	160
4.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Pelanggan	160
4.3.4	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang.....	162
BAB V PENUTUP		164
5.1	Kesimpulan	164
5.2	Implikasi Manajerial	166
5.3	Keterbatasan Penelitian	172
5.4	Saran untuk Penelitian Mendatang	173
DAFTAR PUSTAKA.....		174
LAMPIRAN		187