

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	20
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	22
1.3.1 Tujuan Penelitian	22
1.3.2 Manfaat Penelitian	22
1.4 Sistematika Penulisan	23

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	25
2.1. Landasan Teori.....	25
2.1.1 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E- Service Quality</i>)	25
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	30
2.2 Variabel yang Digunakan dalam Penelitian.....	32
2.2.1 Minat Beli Ulang	32
2.2.2 Kepuasan Konsumen	33
2.2.3 Website Design.....	38
2.2.4 Fulfillment	43
2.2.5 Privacy/Security	46
2.3 Penelitian Terdahulu.....	49
2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis	53
2.5 Hipotesis Penelitian	54
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Variabel penelitian dan Definisi Operasional	56
3.1.1 Variabel penelitian.....	56
3.1.2 Definisi Operasional	57
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	59
3.2.1 Populasi Penelitian.....	59
3.2.2 Sampel Penelitian.....	59

3.3 Jenis dan Sumber Data	60
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	61
3.5 Metode Analisis Data	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	71
4.1 Deskripsi Objek dan Responden Penelitian.....	71
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	71
4.1.2 Gambaran Umum Responden	72
4.2 Hasil Analisis	78
4.2.1 Deskripsi Persepsi Responden.....	78
4.3 Analisis Multivariate	88
4.3.1 Uji Asumsi SEM.....	88
4.3.2 Analisis Faktor Konfirmatori Eksogen dan Endogen	100
4.3.3 Analisis <i>Full Model Structural Equation Model</i>	106
4.3.4 Pengujian Hipotesis	110
4.3.5 Analisis Direct Effects, Indirect Effects dan Total Effects ...	112
4.4 Pembahasan.....	115
4.4.1 Pengaruh Website Design Terhadap Kepuasan Konsumen ..	115
4.4.2 Pengaruh Fulfillment Terhadap Kepuasan Konsumen	116
4.4.3 Pengaruh Privacy/Security Terhadap Kepuasan Konsumen .	117

4.4.4 Pengaruh Minat Beli Ulang Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen	118
BAB V PENUTUP	119
5.1 Kesimpulan	119
5.2 Implikasi Teoritis	120
5.3 Implikasi Manajerial.....	121
5.4 Keterbatasan Penelitian	122
5.5 Saran Untuk Penelitian Mendatang	123
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN	128