

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	15
1.3 Tujuan Penelitian	16
1.4 Manfaat Penelitian	17
1.5 Sistematikan Penulisan	17
BAB II TELAAH PUSTAKA	19
2.1 Landasan Teori.....	19
2.1.1 Pemasaran Strategik.....	19
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	23
2.1.3 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>)	26
2.1.4 Desain Situs Web (<i>Website Design</i>)	27
2.1.5 Pemenuhan (<i>Fulfillment/Reliability</i>)	28
2.1.6 Layanan Pelanggan (<i>Customer Service</i>)	29
2.1.7 Niat Pembelian Ulang (<i>Repurchase Intention</i>).....	30
2.2 Pengaruh Antar Variabel.....	31
2.2.1 Pengaruh Desain Situs Web terhadap Kualitas Layanan Elektronik....	31
2.2.2 Pengaruh Pemenuhan terhadap Kualitas Layanan Elektronik.....	32
2.2.3 Pengaruh Layanan Pelanggan terhadap Kualitas Layanan Elektronik .	33

2.2.4 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Niat Pembelian Ulang	34
2.3 Penelitian Terdahulu	36
2.4 Kerangka Pemikiran.....	40
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
3.1.1 Variabel Penelitian.....	41
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	42
3.2 Populasi dan Sampel	45
3.2.1 Populasi.....	45
3.2.2 Sampel	45
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	46
3.3.1 Data Primer	46
3.3.2 Data Sekunder.....	46
3.4 Metode Pengumpulan Data	47
3.5 Metode Analisis Data.....	48
3.5.1 Pengembangan Model Berdasar Teori.....	48
3.5.2 Menyusun Diagram Jalur dan Persamaan Struktural.....	49
3.5.3 Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model yang Diusulkan	49
3.5.4 Menilai Indentifikasi Model Struktural	50
3.5.5 Menilai Kriteria <i>Goodnes-of-Fit</i>	50
3.5.6 Interpretasi dan Modifikasi Model	54
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	55
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	55
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.1.2 Gambaran Umum Responden.....	55
4.2 Analisis Multivariat	57
4.2.1 Uji Outlier	57
4.2.2 Uji Normalitas Data	58
4.2.3 Uji <i>Reliaility</i> dan <i>Variance Extraced</i>	59
4.2.4 Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	61
4.2.5 Uji Nilai Residual	69

4.2.6 Uji Struktural	70
4.2.7 Uji Hipotesis Penelitian	73
4.2.8 Analisis Pengaruh Total (<i>Total Effects</i>), Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>) dan Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)	80
BAB V KESIMPULAN	84
5.1 Kesimpulan	84
5.2 Implikasi Teoritis	84
5.3 Implikasi Manajerial	86
5.4 Keterbatasan Penelitian	89
5.5 Saran untuk Penelitian Berikutnya	90
DAFTAR PUSTAKA	91