

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Sertifikasi	ii
Halaman Pengesahan Tesis	iii
Motto dan Persembahan.....	iv
<i>Abstract</i>	v
Abstrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Permasalahan	11
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
1.4 Sistematika Penulisan	15
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN MODEL PENELITIAN	17
2.1 Telaah Pustaka	17
2.1.1 Desain Situs.....	18
2.1.2 Keandalan.....	21
2.1.3 Daya Tanggap	23
2.1.4 Kepercayaan	24
2.1.5 Personalisasi	26
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	29
2.1.7 Minat Beli Ulang.....	30
2.2 Hubungan Antar Variabel	34
2.2.1 Hubungan Antara Desain Situs Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	34
2.2.2 Hubungan Antara Keandalan Situs Terhadap Kepuasan Pelanggan...36	

2.2.3	Hubungan Antara Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pelanggan	37
2.2.4	Hubungan Antara Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	39
2.2.5	Hubungan Antara Personalisasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	41
2.2.6	Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang	43
2.3	Model dan Hipotesis	45
2.3.1	Model	45
2.3.2	Hipotesis	45
BAB III METODE PENELITIAN		47
3.1	Jenis dan Sumber Data	47
3.1.1	Data Primer	47
3.1.2	Data Sekunder	47
3.2	Populasi dan Sampel	48
3.3	Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya	49
3.4	Metode Pengumpulan Data	52
3.5	Teknik Analisis	53
3.5.1	Konversi Path ke Persamaan	55
3.5.2	Memilih Input Matriks dan Estimasi Korelasi	57
3.5.3	Kriteria <i>Goodness of Fit</i>	58
3.5.4	Interprestasi Model	60
3.6	Simpulan Bab	60
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Pendahuluan	61
4.2	Data Responden	61
4.2.1	Data Responden Berdasarkan dari Jenis Kelamin	61
4.2.2	Data Responden Berdasarkan dari Umur	62
4.2.3	Data Responden Berdasarkan dari Pengeluaran	62
4.3	Uji Kelayakan Data	63
4.3.1	Reliabilitas	63
4.4	Analisis Data	65

4.4.1 Hasil Uji <i>Goodness of Fit</i>	66
4.2.2 Analisis <i>Structural Equation Model</i>	67
4.5 Pembahasan Hasil Hipotesis	67
BAB V KESIMPULAN	74
5.1 Kesimpulan dari Hipotesis	74
5.2 Kesimpulan dari Permasalahan Penelitian.....	78
5.3 Implikasi Teoritis	83
5.4 Implikasi Manajerial	84
5.5 Keterbatasan Penelitian.....	86
5.6 Saran untuk Penelitian yang Mendatang.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN-LAMPIRAN	