

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	17
1.4.2 Manfaat Praktis	17
1.5 Sistematika Penulisan	17
BAB II.....	19
TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Landasan Teori.....	19
2.1.1 Perilaku Konsumen	19
2.1.2 Minat Beli Ulang.....	23
2.1.3 Pengetahuan produk.....	24
2.1.4 Kualitas Pelayanan Elektronik.....	25
2.1.5 Kewajaran Harga	27
2.1.6 Pelayanan pengiriman	29
2.1.7 Kepuasan pelanggan.....	32
2.2 Penelitian Terdahulu	33
2.3 Hubungan Antar Variabel	36
2.3.1 Pengaruh Pengetahuan produk terhadap Kepuasan pelanggan	36
2.3.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan pelanggan	37
2.3.3 Pengaruh Kewajaran harga terhadap Kepuasan pelanggan.....	38

2.3.4 Pengaruh Pelayanan pengiriman terhadap Kepuasan pelanggan.....	39
2.3.5 Pengaruh Kepuasan pelanggan terhadap Minat Beli Ulang	40
2.4 Kerangka Pemikiran Penelitian	41
BAB III.....	42
METODE PENELITIAN	42
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	42
3.1.1 Variabel Penelitian	42
3.1.2 Definisi Operasional Variabel	44
3.2.1 Populasi	46
3.1.3 Sampel.....	46
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.3.1 Data Primer	47
3.3.2 Data Sekunder	48
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	48
3.4.1 Kuesioner.....	48
3.4.2 Studi Kepustakaan.....	49
3.5 Metode Analisis Data	49
3.5.1. Uji Instrumen Data	50
3.5.2. Uji Asumsi Klasik	52
3.5.3. Analisis Regresi Linear Berganda	55
3.5.4. Uji Kelayakan Model.....	56
BAB IV	61
HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
4.2 Gambaran Umum Responden	61
4.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
4.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	62
4.2.3. Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	63
4.2.4. Deskripsi Responden Berdasarkan Pendapatan per Bulan	64
4.3 Proses dan Analisis Data.....	64
4.4 Pembahasan / Interpretasi Hasil Penelitian	65
4.4.1 Analisis Uji Intrumen Data	65

4.4.2	Analisis Uji Asumsi Klasik	68
4.4.3	Analisis Regresi Linear Berganda	73
4.4.4	Analisis Uji Kelayakan Model	75
4.5	Interpretasi Hasil Penelitian	85
4.5.1	Pengaruh Product Knowledge terhadap Customer Satisfaction.	85
4.5.2	Pengaruh E-service Quality terhadap Customer Satisfaction	85
4.5.3	Pengaruh Price Fairness terhadap Customer Satisfaction.	86
4.5.4	Pengaruh Delivery Services terhadap Customer Satisfaction.	86
4.5.5	Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Repurchase Intention	87
BAB V	88
PENUTUP	88
5.1	Kesimpulan	88
5.2	Implikasi Teoritis	89
5.3	Implikasi Manajerial.....	90
5.4	Keterbatasan Penelitian.....	92
5.5	Saran Bagi Peneliti Mendatang	92
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	98