

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	1
1.1.1 Nama Perusahaan, Jenis Usaha & Lokasi Perusahaan .....	1
1.1.2 Logo Perusahaan .....	1
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	2
1.1.4 Skala Usaha, Perkembangan Usaha & Strategi Umum Perusahaan .....	2
1.1.5 Produk dan Layanan .....	6
<b>1.2 Latar Belakang</b> .....	7
<b>1.3 Perumusan Masalah</b> .....	28
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	28
<b>1.5 Kegunaan Penelitian</b> .....	29
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	31
<b>2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian</b> .....	31
2.1.1 Pemasaran .....	31

2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	32
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	32
2.1.4 E-Business .....	33
2.1.5 E-Commerce .....	34
2.1.6 Kualitas Layanan .....	35
2.1.7 E-Service Quality.....	35
2.1.8 Kepuasan Pelanggan.....	40
2.1.9 E-Consumer Satisfaction .....	40
2.1.10 Repurchase Intention .....	42
2.1.11 Hubungan antar E-Service Quality Terhadap E-Consumer Satisfaction.	44
2.1.12 Hubungan E-Service Quality Terhadap Repurchase Intention.....	44
2.1.13 Hubungan E-Consumer Satisfaction Terhadap Repurchase Intention ....	45
<b>2.2 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>46</b>
2.2.1 Skripsi Terdahulu.....	46
2.2.2 Jurnal Nasional .....	51
2.2.3 Jurnal Internasional.....	56
<b>2.3 Kerangka Pemikiran.....</b>	<b>61</b>
<b>2.4 Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>64</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>66</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>66</b>
<b>3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran .....</b>	<b>66</b>
3.2.1 Variabel Operasional .....	66
3.2.2 Skala Pengukuran .....	72
<b>3.3 Tahapan Penelitian.....</b>	<b>73</b>
<b>3.4 Populasi dan Sample .....</b>	<b>74</b>
3.4.1 Populasi.....	74
3.4.2 Sampel .....	75

<b>3.5 Sumber Pengumpulan Data .....</b>	<b>76</b>
3.5.1 Data Primer .....	76
3.5.2 Data Sekunder .....	76
<b>3.6 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>77</b>
<b>3.7 Teknik Analisis Data .....</b>	<b>77</b>
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	77
3.7.2 Method of Successive Interval (MSI) .....	79
3.7.3 Structural Equation Modeling (SEM).....	79
3.7.4 Partial Least Square (PLS).....	80
<b>3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas.....</b>	<b>81</b>
3.8.1 Pengukuran Model Outer (Outer Model).....	81
3.8.2 Pengukuran Struktural (Inner Model).....	82
3.8.3 Uji Hipotesis .....	83
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>85</b>
<b>4.1 Pengumpulan Data .....</b>	<b>85</b>
<b>4.2 Karakteristik Responden.....</b>	<b>85</b>
4.2.1 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
4.2.2 Berdasarkan Usia .....	86
4.2.3 Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	87
4.2.4 Berdasarkan Rentang Pendapatan.....	87
4.2.5 Berdasarkan Kewarganegaraan.....	88
4.2.6 Berdasarkan Screening Question .....	89
<b>4.3 Hasil Penelitian .....</b>	<b>90</b>
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	90
4.3.2 Analisis SEM-PLS .....	101
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>127</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>127</b>

<b>5.2 Saran</b> .....	128
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	131
<b>LAMPIRAN</b> .....	134