

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	12
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Kebaharuan Penelitian .....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	15

A. Latar Belakang Teori.....	15
1. Minat Beli Ulang .....	15
2. Kepercayaan Pelanggan.....	19
3. Kepuasan Pelanggan.....	22
B. Kerangka Teori dan Hipotesis.....	27
1. Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan.....	27
2. Kepercayaan Pelanggan dan Minat Beli Ulang.....	28
3. Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	35
1. Waktu Penelitian .....	35
2. Tempat Penelitian.....	35
B. Pendekatan Penelitian.....	36
1. Metode.....	36
2. Konstelasi Hubungan Antara Variabel.....	37
C. Populasi dan Sampel .....	38
1. Populasi .....	38
2. Sampel.....	38
D. Penyusunan Instrumen .....	39
1. Minat Beli Ulang (Y).....	40

2. Kepercayaan Pelanggan (X1) .....	41
3. Kepuasan Pelanggan (X2) .....	43
4. Skala Pengukuran .....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisis Data.....	46
G. Pilot Study.....	52
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>63</b>
A. Deskripsi Data.....	63
1. Profil Responden .....	63
2. Profil Data .....	69
B. Pembahasan.....	89
1. Kepuasan Pelanggan terhadap Kepercayaan Pelanggan .....	89
2. Kepercayaan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang.....	90
3. Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang.....	91
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>92</b>
A. Kesimpulan .....	92
B. Implikasi.....	93
C. Keterbatasan Penelitian.....	95
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>98</b>

LAMPIRAN.....	103
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	134



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia Januari 2020.....	1
Gambar 1. 2 Kategori Produk Terlaris di Marketplace Indonesia 2019 .....	5
Gambar 1. 3 Jenis Produk yang Dibeli Responden di Shopee.....	9
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Model Penelitian .....	33
Gambar 3. 1 Konstelansi Hubungan Antara Variabel.....	37
Gambar 3. 2 Grafik Domisili Responden.....	53
Gambar 3. 3 Jenis Kelamin Responden .....	54
Gambar 3. 4 Usia Responden.....	54
Gambar 3. 5 Tingkat Pendidikan Responden.....	55
Gambar 3. 6 Status Pekerjaan Responden.....	56
Gambar 3. 7 Status Pernikahan .....	57
Gambar 4. 1 Grafik Domisili Responden.....	64
Gambar 4. 2 Grafik Jenis Kelamin Responden.....	65
Gambar 4. 3 Grafik Usia Responden .....	66
Gambar 4. 4 Grafik Pendidikan Terakhir Responden.....	67
Gambar 4. 5 Grafik Status Pekerjaan Responden .....	68
Gambar 4. 6 Grafik Status Pernikahan Responden.....	69
Gambar 4. 7 Model Struktural Sebelum Modifikasi.....	84
Gambar 4. 8 Model Struktural Setelah Modifikasi .....	85
Gambar 4. 9 <i>Output</i> Hasil Pengujian Hipotesis .....	86

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Pengunjung <i>Web</i> Bulanan <i>E-commerce</i> Tahun 2019.....	6
Tabel 1. 2 Kendala Responden Menggunakan Aplikasi Shopee .....	11
Tabel 2. 1 Matrikas Hasil Penelitian yang Relevan .....	32
Tabel 3. 1 Instrumen Minat Beli Ulang .....	41
Tabel 3. 2 Instrumen Kepercayaan Pelanggan .....	42
Tabel 3. 3 Instrumen Kepuasan Pelanggan .....	44
Tabel 3. 4 Skala Pengukuran <i>Likert Type</i> .....	45
Tabel 3. 5 Nilai <i>Loading Significant</i> EFA berdasarkan Jumlah Sampel.....	47
Tabel 3. 6 Koefisien Reliabilitas.....	48
Tabel 3. 7 <i>Goodness of Fit Indices</i> .....	51
Tabel 3. 8 Domisili Responden.....	52
Tabel 3. 9 Jenis Kelamin Responden .....	53
Tabel 3. 10 Usia Responden.....	54
Tabel 3. 11 Pendidikan Terakhir Responden .....	55
Tabel 3. 12 Status Pekerjaan Responden .....	56
Tabel 3. 13 Status Pernikahan.....	56
Tabel 3. 14 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Minat Beli Ulang.....	57
Tabel 3. 15 Hasil Eigenvalues Variabel Minat Beli Ulang.....	58
Tabel 3. 16 EFA dan Cronbach's Alpha Variabel Minat Beli Ulang .....	58
Tabel 3. 17 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kepercayaan Pelanggan ..	59
Tabel 3. 18 Hasil Eigenvalues Variabel Kepercayaan Pelanggan .....	59

Tabel 3. 19 EFA dan Cronbach's Alpha Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	60
Tabel 3. 20 Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kepuasan Pelanggan .....	61
Tabel 3. 21 Hasil Eigenvalues Variabel Kepuasan Pelanggan .....	61
Tabel 3. 22 EFA dan Cronbach's Alpha Variabel Kepuasan Pelanggan.....	62
Tabel 4. 1 Profil Responden berdasarkan Domisili .....	63
Tabel 4. 2 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4. 3 Profil Responden berdasarkan Usia .....	65
Tabel 4. 4 Profil Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	66
Tabel 4. 5 Profil Responden berdasarkan Status Pekerjaan.....	67
Tabel 4. 6 Profil Responden berdasarkan Status Pernikahan.....	68
Tabel 4. 7 Statistika Deskriptif Minat Beli Ulang .....	71
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen Minat Beli Ulang .....	71
Tabel 4. 9 Hasil Uji EFA Minat Beli Ulang.....	73
Tabel 4. 10 Statistika Deskriptif Kepercayaan Pelanggan .....	75
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen Kepercayaan Pelanggan....	75
Tabel 4. 12 Hasil Uji EFA Kepercayaan Pelanggan .....	78
Tabel 4. 13 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	80
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen Kepuasan Pelanggan.....	81
Tabel 4. 15 Hasil Uji EFA KepuasanPelanggan .....	83
Tabel 4. 16 <i>Goodness of Fit Indices</i> Sebelum Modifikasi .....	84
Tabel 4. 17 <i>Goodness of Fit Indices</i> Setelah Modifikasi .....	85
Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis ( <i>Regression Weight</i> ) .....	86
Tabel 4. 19 <i>Standardized Total Effect</i> .....	87

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi .....	103
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan.....	104
Lampiran 3 Survei Awal .....	105
Lampiran 4 Kuesioner Pilot Study dan Penelitian (Final) .....	107
Lampiran 5 Jawaban Pernyataan Responden Pilot Study .....	112
Lampiran 6 Data Responden Pilot Study .....	114
Lampiran 7 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) dan Uji Reliabilitas Pilot Study .....	116
Lampiran 8 Jawaban Pernyataan Responden Kuesioner Final .....	118
Lampiran 9 Data Responden Penelitian (Final) .....	126
Lampiran 10 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) Penelitian (Final).....	128
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian (Final).....	129
Lampiran 12 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Awal.....	130
Lampiran 13 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Fit.....	131
Lampiran 14 Hasil Pengujian Hipotesis.....	132