

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR 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.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	13
KAJIAN PUSTAKA.....	13
2.1 Teori Pendukung	13
2.1.1 Minat Beli Ulang.....	13
2.1.2 Kepuasan.....	17

2.1.3	Manfaat yang dirasakan	20
2.2	Kerangka Teori dan Hipotesis	25
2.2.1	Kerangka Teori.....	25
2.2.2	Kerangka Pemikiran.....	30
2.2.3	Pengembangan Hipotesis	31
2.3	Hasil Penelitian yang Relevan.....	31
2.3.1	Matriks Penelitian yang Relevan	31
2.3.2	Penelitian Terdahulu	34
BAB III	43
METODE PENELITIAN	43
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	43
3.1.1	Tempat Penelitian.....	43
3.1.2	Waktu Penelitian	43
3.2	Desain Penelitian	43
3.2.1	Metode.....	43
3.3	Populasi dan Sampel	44
3.3.1	Populasi.....	44
3.3.2	Sampel.....	44
3.4	Pengembangan Hipotesis	45
3.4.1	Minat Beli Ulang.....	45
3.4.2	Kepuasan	46
3.4.3	Manfaat yang dirasakan	47
3.4.4	Skala Pengukuran.....	48
3.5	Teknik Pengumpulan Data	49
3.6	Teknik Analisis Data	49

3.6.1	Analisis Deskriptif	49
3.6.2	Uji Validitas	50
3.6.3	Uji Reliabilitas	51
3.6.4	Uji Hipotesis	52
3.6.5	<i>Pilot Study</i>	55
BAB IV		63
HASIL DAN PEMBAHASAN		63
4.1	Hasil.....	63
4.1.1	Profil Responden.....	63
4.1.2	Profil Data	67
4.1.3	Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	81
4.1.4	Fit Model.....	82
4.1.5	Uji Hipotesis	84
4.2	Pembahasan	86
4.2.1	Kepuasan dan Minat Beli Ulang	86
4.2.2	Manfaat yang dirasakan dan Minat Beli Ulang.....	88
4.2.3	Manfaat yang dirasakan dan Kepuasan.....	89
BAB V.....		91
PENUTUP.....		91
5.1	Kesimpulan.....	91
5.2	Implikasi.....	92
5.3	Keterbatasan Penelitian	94
5.4	Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	95
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN.....		102



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Rata-rata kunjungan web <i>e-commerce</i> di Indonesia	3
Gambar 1. 2 Kendala yang dialami pengguna Tokopedia	5
Gambar 1. 3 Manfaat yang dirasakan pengguna Tokopedia.....	8
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Model Penelitian	30
Gambar 4. 1 Grafik Domisili	64
Gambar 4. 2 Grafik Usia	65
Gambar 4. 3 Grafik Jenis Kelamin.....	66
Gambar 4. 4 Grafik Status Pekerjaan	67
Gambar 4. 5 Model Struktural Sebelum Modifikasi	82
Gambar 4. 6 Model Struktural Setelah Modifikasi	83
Gambar 4. 7 Hasil Uji Hipotesis	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Hasil Penelitian yang Relevan.....	31
Tabel 2. 2 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan yang dilakukan.....	34
Tabel 3. 1 Kisi-kisi Instrumen Minat Beli Ulang.....	45
Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Kepuasan.....	47
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Instrumen Manfaat yang dirasakan	48
Tabel 3. 4 Skala <i>Likert</i>	49
Tabel 3. 5 Nilai <i>Factor Loading</i> EFA.....	51
Tabel 3. 6 <i>Goodness of Fit Indices</i>	54
Tabel 3. 7 Hasil MSA KMO dan Bartlett's Test Variabel Minat Beli Ulang	56
Tabel 3. 8 Hasil <i>Eigenvalues</i> Variabel Minat Beli Ulang.....	56
Tabel 3. 9 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Minat Beli Ulang.....	57
Tabel 3. 10 Hasil MSA KMO dan Bartlett's Test Variabel Kepuasan.....	58
Tabel 3. 11 Hasil <i>Eigenvalues</i> Variabel Kepuasan	58
Tabel 3. 12 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Kepuasan ...	59
Tabel 3. 13 Hasil MSA KMO dan <i>Bartlett's Test</i> Variabel Manfaat yang dirasakan	60
Tabel 3. 14 Hasil <i>Eigenvalues</i> Variabel Manfaat yang dirasakan	61
Tabel 3. 15 Hasil <i>Factor Loading</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Manfaat yang dirasakan	61
Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Domisili.....	64
Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Usia	65
Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	65
Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	66
Tabel 4. 5 Statistika Deskriptif Minat Beli Ulang.....	68
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Pernyataan Indikator Variabel Minat Beli Ulang	70
Tabel 4. 7 Hasil Uji <i>Exploratory Factor Analysis</i> Variabel Minat Beli Ulang....	71
Tabel 4. 8 Statistika Deskriptif Variabel Kepuasan	73

Tabel 4. 9 Distribusi Jawaban Pernyataan Indikator Variabel Kepuasan	74
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Exploratory Factor Analysis</i> Variabel Kepuasan.....	76
Tabel 4. 11 Statistika Deskriptif Variabel Manfaat yang dirasakan	77
Tabel 4. 12 Distribusi Jawaban Pernyataan Indikator Variabel Manfaat yang dirasakan	79
Tabel 4. 13 Hasil Uji <i>Exploratory Factor Analysis</i> Variabel Manfaat yang dirasakan	81
Tabel 4. 14 Evaluasi <i>Goodness of Fit Indices</i> Model Awal.....	82
Tabel 4. 15 Evaluasi <i>Goodness of Fit Indices</i> Setelah Modifikasi Model.....	83
Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis <i>Regression Weight</i>	84
Tabel 4. 17 <i>Standardized Regression Weight</i>	85



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Konsultasi Bimbingan Skripsi	102
Lampiran 2 Lembar Saran dan Perbaikan Skripsi.....	103
Lampiran 3 Kuesioner Survei Awal.....	104
Lampiran 4 Kuesioner <i>Pilot Study</i> dan Penelitian (Final)	106
Lampiran 5 Jawaban Pernyataan Responden <i>Pilot Study</i>	109
Lampiran 6 Hasil <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA) dan Uji Reliabilitas <i>Pilot Study</i>	111
Lampiran 7 Jawaban Pernyataan Responden Kuesioner Final	115
Lampiran 8 Hasil <i>Exploratory Factor Analysis</i> (EFA) dan Uji Reliabilitas Penelitian.....	128
Lampiran 9 Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Model Awal	132
Lampiran 10 Hasil <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Model Fit.....	134
Lampiran 11 Hasil Pengujian Hipotesis.....	138