

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PESETUJUAN PUBLIKASI.....	v
LEMBAR MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Kebaharuan Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
A. Latar Belakang Teori.....	10
1. Minat Beli Ulang	10
2. Kualitas Layanan	14
3. Kepuasan Pelanggan	17
B. Kerangka Teori dan Hipotesis	22
1. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan.....	22
2. Kepuasan Pelanggan dan Minat Beli Ulang.....	24
3. Kualitas Layanan dan Minat Beli Ulang	25
4. Kerangka Pemikiran	28
5. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	30

A.	Waktu dan Tempat Penelitian.....	30
1.	Waktu Penelitian.....	30
2.	Tempat Penelitian.....	30
B.	Pendekatan Penelitian.....	31
1.	Metode.....	31
2.	Konstelasi Hubungan Antara Variabel.....	32
C.	Populasi dan Sampel.....	32
1.	Populasi.....	32
2.	Sampel.....	33
D.	Penyusunan Instrumen.....	34
1.	Minat Beli Ulang (Z).....	34
2.	Kualitas Layanan (X).....	36
3.	Kepuasan Pelanggan (Y).....	37
4.	Skala Pengukuran.....	38
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	39
F.	Teknik Analisis Data.....	39
1.	Uji Validitas.....	39
2.	Uji Reliabilitas.....	40
3.	Uji Hipotesis.....	41
G.	Pilot Study.....	45
1.	Deskripsi Data (Profil Responden).....	46
2.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		57
A.	Deskripsi Data.....	57
1.	Profil Responden.....	57
2.	Profil Data.....	63
B.	Hasil Analisis Data.....	75
1.	Uji <i>Confirmatory Factor Analysis</i> (CFA).....	75
2.	Fit Model.....	77
3.	Uji Hipotesis.....	78
C.	Pembahasan.....	81

1. Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	81
2. Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang	81
3. Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Ulang	82
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Implikasi	85
C. Keterbatasan Penelitian	86
D. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya	87
DAFTAR PUSTAKA	90
LAMPIRAN	95
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	119



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan E-Commerce 2014-2021	2
Gambar 1. 2 Pengunjung Bulanan Situs E-Commerce	3
Gambar 1. 3 Jumlah Data E-Commerce Yang Bocor	5
Gambar 1. 5 E-Commerce Yang Paling Diminati	6
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Model Penelitian	29
Gambar 3. 1 Konstelasi Hubungan Variabel.....	32
Gambar 3. 2 Pilot Study Domisili Responden	46
Gambar 3. 3 Pilot Study Jenis Kelamin Responden	47
Gambar 3. 4 Pilot Study Usia Responden.....	48
Gambar 3. 5 Pilot Syudy Pendidikan Terakhir Responden.....	49
Gambar 3. 6 Pilot Study Status Pekerjaan Responden.....	50
Gambar 3. 7 Pilot Study Status Pernikahan	51
Gambar 4. 1 Domisili Responden	58
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Responden	59
Gambar 4. 3 Usia Responden.....	60
Gambar 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden	61
Gambar 4. 5 Status Pekerjaan Responden.....	62
Gambar 4. 6 Status Pernikahan Responden	63
Gambar 4. 7 Model Struktural Sebelum Modifikasi	76
Gambar 4. 8 Model Struktural Setelah Modifikasi	77
Gambar 4. 9 Output Hasil Pengujian Hipotesis	78

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Kendala Responden Menggunakan Aplikasi Tokopedia	6
Tabel 2. 1 Matriks Hasil Penelitian yang Relevan	27
Tabel 3. 1 Instrumen Minat Beli Ulang	35
Tabel 3. 2 Instrumen Kualitas Layanan	36
Tabel 3. 3 Instrumen Kepuasan Pelanggan	38
Tabel 3. 4 Skala Pengukuran Likert Type	39
Tabel 3. 5 Nilai Loading Significant EFA Berdasarkan Jumlah Sampel	40
Tabel 3. 6 Distribusi Cronbach's Alpha	41
Tabel 3. 7 Goodness of Fit Indices	44
Tabel 3. 8 Pilot Study Domisili Responden	46
Tabel 3. 9 Pilot Study Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 3. 10 Pilot Study Usia Responden	47
Tabel 3. 11 Pilot Study Pendidikan Terakhir Responden	48
Tabel 3. 12 Pilot Study Status Pekerjaan Responden	49
Tabel 3. 13 Pilot Study Status Pernikahan	50
Tabel 3. 14 Pilot Study Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Minat Beli Ulang	51
Tabel 3. 15 Pilot Study Hasil Eigenvalues Variabel Minat Beli Ulang	52
Tabel 3. 16 Pilot Study EFA dan Cronbach's Alpha Variabel Minat Beli Ulang	52
Tabel 3. 17 Pilot Study Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kualitas Layanan	53
Tabel 3. 18 Pilot Study Hasil Eigenvalues Variabel Kualitas Layanan	53

Tabel 3. 19 Pilot Study EFA dan Cronbach's Alpha Variabel Kualitas Layanan	54
Tabel 3. 20 Pilot Study Hasil KMO MSA dan Bartlett's Variabel Kepuasan Pelanggan	54
Tabel 3. 21 Pilot Study Hasil Eigenvalues Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 3. 22 Pilot Study EFA dan Cronbach's Alpha Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4. 1 Domisili Responden	57
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin Responden	58
Tabel 4. 3 Usia Responden	59
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden	60
Tabel 4. 5 Status Pekerjaan Responden	61
Tabel 4. 6 Status Pernikahan Responden	62
Tabel 4. 7 Statistika Deskriptif Minat Beli Ulang	64
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen Minat Beli Ulang	66
Tabel 4. 9 Hasil Uji EFA Minat Beli Ulang	67
Tabel 4. 10 Statistika Deskriptif Kualitas Layanan	69
Tabel 4. 11 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen Kualitas Layanan	69
Tabel 4. 12 Hasil Uji EFA Kualitas Layanan	71
Tabel 4. 13 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4. 14 Distribusi Frekuensi Jawaban Instrumen Kepuasan Pelanggan	73
Tabel 4. 15 Hasil Uji EFA Kepuasan Pelanggan	75
Tabel 4. 16 Goodness of Fit Indices Sebelum Modifikasi	76
Tabel 4. 17 Goodness of Fit Indices Setelah Modifikasi	77

Tabel 4. 18 Hasil Uji Hipotesis (Regression Weight).....79

Tabel 4. 19 Standardized Regression Weight79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kartu Konsultasi	95
Lampiran 2 Format Saran dan Perbaikan	96
Lampiran 3 Persetujuan Perbaikan Setelah Sidang Skripsi	97
Lampiran 4 Survei Awal	98
Lampiran 5 Kuesioner Pilot Study Dan Penelitian (Final)	100
Lampiran 6 Jawaban Pernyataan Responden Pilot Study	103
Lampiran 7 Data Responden Pilot Study	105
Lampiran 8 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) dan Uji Reliabilitas Pilot Study	107
Lampiran 9 Jawaban Pernyataan Responden Kuesioner Final	108
Lampiran 10 Data Responden Penelitian (Final)	113
Lampiran 11 Hasil Exploratory Factor Analysis (EFA) Penelitian (Final).....	114
Lampiran 12 Hasil Uji Reliabilitas Penelitian (Final).....	115
Lampiran 13 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Awal.....	116
Lampiran 14 Hasil Confirmatory Factor Analysis Model Fit.....	117
Lampiran 15 Hasil Pengujian Hipotesis.....	118