

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	viii
LEMBAR ORISINALITAS .....	ix
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kebaruan Penelitian.....	12
BAB II.....	15
KAJIAN PUSTAKA .....	15
2.1 Latar Belakang Teori .....	15
2.1.1 Service Quality .....	15
2.1.2 Price .....	17
2.1.3 Customer Satisfaction .....	19
2.1.4 Repurchase Intention.....	22
2.2 Kerangka Teori dan Hipotesis .....	24
2.2.1 Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	24
2.2.2 Hubungan <i>Price</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .....	25
2.2.3 Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	26
2.2.4 Hubungan <i>Price</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	27

2.2.5	Hubungan <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> .....	27
2.2.6	Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> .....	28
2.2.7	Hubungan <i>Price</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> melalui <i>Customer Satisfaction</i> .....	29
BAB III.....		32
METODE PENELITIAN .....		32
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian .....	32
3.2	Pendekatan Penelitian .....	32
3.3	Populasi dan Sampel.....	32
3.3.1	Populasi .....	32
3.3.2	Sampel.....	33
3.4	Penyusunan Instrumen .....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.6	Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV .....		44
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		44
4.1	Deskripsi Data .....	44
4.2	Pembahasan.....	47
BAB V.....		66
PENUTUP .....		66
5.1	Kesimpulan .....	66
5.2	Keterbatasan Penelitian .....	67
5.3	Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya .....	68
Daftar Pustaka.....		69
LAMPIRAN .....		78

## DAFTAR TABEL

Table 1. 1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang .....	12
Tabel 2. 1 Hipotesis Penelitian .....	31
Table 3. 1 Skala untuk mengukur <i>Service Quality</i> .....	34
Table 3. 2 Skala untuk mengukur <i>Price</i> .....	34
Table 3. 3 Skala untuk mengukur <i>Customer Satisfaction</i> .....	35
Table 3. 4 Skala untuk mengukur <i>Repurchase Intention</i> .....	36
Table 3. 5 <i>Goodness Fit Indices</i> .....	43
Table 4. 1 Penggolongan responden berdasarkan jenis kelamin.....	44
Table 4. 2 Penggolongan responden berdasarkan usia .....	45
Table 4. 3 Penggolongan responden berdasarkan pendidikan terakhir .....	45
Table 4. 4 Penggolongan responden berdasarkan pendapatan per bulan .....	46
Table 4. 5 Penggolongan responden berdasarkan pekerjaan .....	47
Table 4. 6 <i>Factor Analysis of Service Quality</i> .....	48
Table 4. 7 <i>Exploratory Factor Analysis of Service Quality</i> .....	48
Table 4. 8 <i>Factor Analysis of Price</i> .....	48
Table 4. 9 <i>Exploratory Factor Analysis of Price</i> .....	49
Table 4. 10 <i>Factor Analysis of Customer Satisfaction</i> .....	49
Table 4. 11 <i>Exploratory Factor Analysis of Customer Satisfaction</i> .....	49
Table 4. 12 <i>Factor Analysis of Repurchase Intention</i> .....	50
Table 4. 13 <i>Exploratory Factor Analysis of Repurchase Intention</i> .....	50
Table 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Table 4. 15 Analisis Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i> .....	52
Table 4. 16 Analisis Deskriptif Variabel <i>Price</i> .....	53
Table 4. 17 Analisis Deskriptif Variabel <i>Customer Satisfaction</i> .....	54
Table 4. 18 Analisis Deskriptif Variabel <i>Repurchase Intention</i> .....	55
Table 4. 19 <i>Goodness of fit Service Quality</i> .....	56
Table 4. 20 <i>Goodness of fit Price</i> .....	57
Table 4. 21 <i>Goodness of fit Customer Satisfaction</i> .....	58
Table 4. 22 <i>Goodness of fit Repurchase Intention</i> .....	59
Table 4. 23 Full Model SEM .....	60
Table 4. 24 Uji Hipotesis.....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 <i>Global E-commerce Spend by Category</i> .....	1
Gambar 1. 2 <i>Global Facial Makeup Market by Regions</i> .....	2
Gambar 1. 3 Fitur-fitur pada <i>website BeautyHaul</i> .....	5
Gambar 1. 4 Ulasan buruk <i>service quality</i> BeautyHaul .....	6
Gambar 1. 5 Ulasan buruk <i>price</i> BeautyHaul.....	7
Gambar 2. 1 Kerangka Pikir Penelitian.....	30
Gambar 4. 1 Hasil CFA <i>Service Quality</i> .....	56
Gambar 4. 2 Hasil CFA <i>Price</i> .....	57
Gambar 4. 3 Hasil CFA <i>Customer Satisfaction</i> .....	58
Gambar 4. 4 Hasil CFA <i>Repurchase Intention</i> .....	59
Gambar 4. 5 Full Model SEM .....	60
Gambar 4. 6 Uji Sobel Hipotesis 6 .....	61
Gambar 4. 7 Uji Sobel Hipotesis 7 .....	62