

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
<i>ABSTRACT</i>	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Pertanyaan Penelitian	14
C. Tujuan Penelitian.....	14
D. Manfaat Penelitian.....	15
E. Kebaruan Penelitian	16
BAB II.....	18
KAJIAN PUSTAKA.....	18
A. Teori Pendukung	18

1.	Niat membeli kembali.....	18
2.	Kualitas informasi.....	23
3.	Kepercayaan Pelanggan.....	28
4.	Kepuasan Pelanggan.....	32
B.	Penelitian Terdahulu.....	37
C.	Kerangka Teoritik dan Pengembangan Hipotesis	51
D.	Hipotesis.....	58
BAB III	60
METODOLOGI PENELITIAN	60
A.	Waktu dan Tempat Penelitian	60
B.	Desain Penelitian	61
C.	Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	62
D.	Pengembangan Instrumen	64
1.	Niat Membeli Kembali	64
2.	Kualitas Informasi.....	66
3.	Kepercayaan Pelanggan.....	68
4.	Kepuasan Pelanggan.....	70
E.	Teknik Pengumpulan Data	71
F.	Teknik Analisis Data.....	73

BAB IV	80
PEMBAHASAN	80
A. Deskripsi Data	80
1. Profil Responden.....	80
2. Profil Data.....	85
B. Teknik Analisis Data	96
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	96
2. Uji Kelayakan Model.....	100
3. Uji Hipotesis	104
C. Pembahasan	109
BAB V	118
PENUTUP.....	118
A. Kesimpulan.....	118
B. Implikasi.....	119
C. Keterbatasan Penelitian	120
D. Saran.....	121
E. Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	122
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN.....	131

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia (2018-2022)	2
Gambar 1. 2 Pengguna Internet Terbanyak di Asia pada Maret 2021	3
Gambar 1. 3 Presentase Penggunaan E-commerce Tertinggi di Dunia	5
Gambar 1. 4 Peta E-commerce Indonesia	7
Gambar 1. 5 Mengalami Kendala	10
Gambar 2. 1 Model Hipotesis.....	59
Gambar 4. 1 Grafik Jenis kelamin.....	81
Gambar 4. 2 Grafik Usia	82
Gambar 4. 3 Grafik Domisil.....	83
Gambar 4. 4 Grafik Pekerjaan.....	84
Gambar 4. 5 Model Struktural Sebelum Modifikasi.....	101
Gambar 4. 6 Model Struktural Setelah Modifikasi	102
Gambar 4. 7 Ouput Hasil Pengujian Hipotesis	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Survei Awal Penelitian.....	11
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	47
Tabel 3. 1 Waktu penelitian	60
Tabel 3. 2 Kisi-Kisi Instrumen Niat Membeli Kembali.....	65
Tabel 3. 3 Kisi-Kisi Insstrumen Kualitas Informasi	67
Tabel 3. 4 Kisi-Kisi Instrumen Kepercayaan.....	69
Tabel 3. 5 Kisi-kisi instrumen Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 3. 6 Skala Likert	72
Tabel 3. 7 Factor Loading EFA.....	74
Tabel 3. 8 Goodness of fit indices.....	78
Tabel 4. 1 Profil responden berdasarkan jenis kelamin	80
Tabel 4. 2 Profil responden berdasarkan usia	81
Tabel 4. 3 Profil responden berdasarkan domisili.....	82
Tabel 4. 4 Profil responden berdasarkan pekerjaan	84
Tabel 4. 5 Statistika Deskriptif Niat membeli kembali.....	85
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Indikator Niat Membeli Kembali.....	86
Tabel 4. 7 Statistika Deskriptif Kualitas Informasi.....	88
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Indikator Niat Membeli Kembali.....	88
Tabel 4. 9 Statistika Deskriptif Kepercayaan Pelanggan	91

Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Jawaban Indikator Kepercayaan Pelanggan	91
Tabel 4. 11 Statistika Deskriptif Kepuasan Pelanggan	93
Tabel 4. 12 Distribusi Frekuensi Jawaban Indikator Kepuasan Pelanggan	94
Tabel 4. 13 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Niat Membeli Kembali	96
Tabel 4. 14. Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Informasi	97
Tabel 4. 15 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	98
Tabel 4. 16 Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	99
Tabel 4. 17 Evaluasi Goodness of Fit Indices sebelum Modifikasi.....	101
Tabel 4. 18 Evaluasi Goodness of Fit Indices setelah Modifikasi	103
Tabel 4. 19 Hasil Uji Hipotesis (regression weight).....	105
Tabel 4. 20 standardized regression weight	105
Tabel 4. 21 Hasil Uji Sobel.....	108

