

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT.....	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	11
2.1 Teori Pendukung.....	11
2.1.1 <i>Repurchase Intention</i>	11

2.1.2	<i>Customer Satisfaction</i>	13
2.1.3	<i>Customer Trust</i>	16
2.1.4	<i>Service Quality</i>	17
2.2	Kerangka Teori.....	20
2.2.1	<i>Service Quality</i> dan <i>Customer Satisfaction</i>	20
2.2.2	<i>Service Quality</i> dan <i>Customer Trust</i>	21
2.2.3	<i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Customer Trust</i>	22
2.2.4	<i>Customer Satisfaction</i> dan <i>Repurchase Intention</i>	22
2.2.5	<i>Customer Trust</i> dan <i>Repurchase Intention</i>	23
2.3	Pengembangan Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		27
3.1	Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.2	Desain Penelitian.....	27
3.3	Populasi dan Sampel	28
3.4	Pengembangan Instrumen	28
3.4.1	Definisi Konseptual	29
3.4.2	Definisi Operasional	29
3.4.3	<i>Repurchase Intention</i>	30
3.4.4	<i>Customer Satisfaction</i>	31
3.4.5	<i>Customer Trust</i>	32
3.4.6	<i>Service Quality</i>	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6	Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1	Uji Validitas.....	35
3.6.2	Uji Reliabilitas	35

3.6.3 Uji Hipotesis	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Deskripsi Data	38
4.1.1 Profil Responden.....	38
4.1.2 Profil Data.....	45
4.2 Hasil	50
4.2.1 Uji Validitas	50
4.2.2 Uji Reliabilitas	51
4.2.3 Uji Hipotesis	51
4.3 Pembahasan.....	54
4.3.1 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	54
4.3.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Customer Trust</i>	55
4.3.3 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Customer Trust</i>	56
4.3.4 Pengaruh <i>Customer Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	57
4.3.5 Pengaruh <i>Customer Trust</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	58
BAB V PENUTUP.....	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Implikasi.....	60
5.2.1 Implikasi Teoretis	60
5.2.2 Implikasi Praktis	61
5.3 Keterbatasan Penelitian	61
5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	71
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	104



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Survei Penggunaan Media Sosial Secara Global	2
Gambar 1.2 Pengguna Aktif Media Sosial di Indonesia	3
Gambar 1.3 Pengguna TikTok Terbesar di Asia Tenggara.....	4
Gambar 1.4 Merek Lokal Indonesia.....	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	25
Gambar 4. 1 Model Penelitian Sebelum Modifikasi.....	52
Gambar 4. 2 Hasil Uji Kelayakan Model.....	52



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Instrumen untuk Mengukur <i>Repurchase Intention</i>	30
Tabel 3.2 Instrumen untuk Mengukur <i>Customer Trust</i>	32
Tabel 3.3 Instrumen untuk Mengukur <i>Customer Satisfaction</i>	31
Tabel 3.5 Instrumen untuk Mengukur <i>Service Quality</i>	33
Tabel 3. 6 Skala <i>Likert Type</i>	34
Tabel 4. 1 Sebaran Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4. 2 Sebaran Domisili Responden	39
Tabel 4. 3 Sebaran Usia Responden.....	40
Tabel 4. 4 Sebaran Status Pekerjaan Responden	41
Tabel 4. 5 Sebaran Status Pernikahan Responden	41
Tabel 4. 6 Sebaran Durasi Penggunaan TikTok.....	42
Tabel 4. 7 Sebaran Pendapatan Responden.....	43
Tabel 4. 8 Sebaran Frekuensi Belanja Responden	44
Tabel 4. 9 Sebaran Jenis Barang	45
Tabel 4. 10 Karakteristik Data <i>Repurchase Intention</i>	46
Tabel 4. 11 Karakteristik Data <i>Customer Satisfaction</i>	47
Tabel 4. 12 Karakteristik Data <i>Customer Trust</i>	48
Tabel 4. 13 Karakteristik Data <i>Service Quality</i>	49

Tabel 4. 14 Hasil Uji Validitas.....	50
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas.....	51
Tabel 4. 16 Hasil Uji Kelayakan Model.....	53
Tabel 4. 17 Hasil Uji Hipotesis.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 – Instrumen Penelitian	71
Lampiran 2 – Kartu Konsultasi	76
Lampiran 3 – Saran Perbaikan Skripsi.....	77
Lampiran 4 – Lembar Persetujuan Perbaikan Setelah Sidang Skripsi.....	78
Lampiran 5 – Hasil Turnitin.....	79
Lampiran 6 – Tabulasi Data <i>Repurchase Intention</i>	80
Lampiran 7 - Tabulasi Data <i>Customer Satisfaction</i>	86
Lampiran 8 - Tabulasi Data <i>Customer Trust</i>	92
Lampiran 9 - Tabulasi Data <i>Service Quality</i>	98