

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	11
BAB II	12
KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Teori Pendukung	12
2.1.1 Minat Beli Ulang (Y)	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan Elektronik (X1)	14
2.1.3 Kepuasan Pelanggan (X2)	19
2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis	24
2.2.1 Kerangka Teori	24
2.2.2 Kerangka Hipotesis	30
BAB III	32
METODE PENELITIAN	32
3.1 Waktu Dan Tempat Penelitian	32
3.1.1 Waktu Penelitian	32
3.1.2 Tempat Penelitian	32
3.2 Desain Penelitian	33
3.2.1 Metode Penelitian	33
3.3 Populasi dan Sampel	33
3.3.1 Populasi	33

3.3.2	Sampel.....	34
3.4	Pengembangan Instrumen.....	35
3.4.1	Minat Beli Ulang (Y).....	35
3.4.2	Kualitas Pelayanan Elektronik (X1)	37
3.4.3	Kepuasan Pelanggan (X2)	39
3.4.4	Skala Pengukuran.....	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data	42
3.6	Teknik Analisis Data	43
3.6.1	Analisis deskriptif	43
3.6.2	Uji Validitas	43
3.6.3	Uji Realibilitas.....	47
3.6.4	Uji Normalitas.....	47
3.6.5	Uji Linieritas.....	48
3.6.6	Uji Multikolinieritas	48
3.6.7	Uji Heteroskedastisitas	48
3.6.8	Uji Analisis Linier Berganda.....	49
3.6.9	Uji T.....	49
3.6.10	Uji F.....	50
3.6.11	Uji Koefisien Determinasi	50
BAB IV	51
HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1	Deskripsi Data	51
4.1.1	Deskripsi Identitas Responden	51
4.1.1.1	Analisis Deskriptif.....	52
4.1.2	Uji Normalitas	56
4.1.3	Uji Linieritas.....	57
4.1.4	Uji Multikolinieritas	59
4.1.5	Uji Heteroskedastisitas	60
4.1.6	Uji Analisis Linier Berganda.....	61
4.1.7	Uji T.....	63
4.1.8	Uji F.....	65
4.1.9	Uji Koefisien Determinasi	66

4.2	Pembahasan	67
4.2.1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Minat Beli Ulang	67
4.2.2	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang	67
4.2.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepuasan Pelanggan Secara Simultan Terhadap Minat Beli Ulang	68
Bab V	70
PENUTUP	70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Implikasi.....	70
5.2.1	Implikasi Teoritis	70
5.2.2	Implikasi Praktis.....	71
5.2.3	Keterbatasan Penelitian	72
5.3	Rekomendasi Penelitian Selanjutnya	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	82



DAFTAR TABEL

Tabel I. 1 Kendala Responden Menggunakan Aplikasi Bukalapak.....	8
Tabel I. 2 Kendala Customer pada Instagram @bukalapak	9
Tabel III. 1 Definisi Operasional Minat Beli Ulang	36
Tabel III. 2 Definisi Operasional Kualitas Pelayanan Elektronik	38
Tabel III. 3 Definisi Operasional Kepuasan Pelanggan.....	40
Tabel III. 4 Skala Pengukuran Likert.....	42
Tabel III. 5 Uji Validitas Variabel Minat Beli Ulang	44
Tabel III. 6 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik	45
Tabel III. 7 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	46
Tabel III. 8 Uji Realibilitas.....	47
Tabel IV. 1 Jenis Kelamin Responden.....	51
Tabel IV. 2 Usia Responden.....	52
Tabel IV. 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif	52
Tabel IV. 4 Frekuensi Jawaban Variabel Y.....	53
Tabel IV. 5 Frekuensi Jawaban Variabel X1	54
Tabel IV. 6 Frekuensi Jawaban Variabel X2	55
Tabel IV. 7 Hasil Uji Normalitas Data.....	56
Tabel IV. 8 Hasil Uji Linieritas Variabel X1-Y.....	58
Tabel IV. 9 Hasil Uji Linieritas Variabel X2 - Y.....	59
Tabel IV. 10 Hasil Uji Multikolonieritas	60
Tabel IV. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel IV. 12 Uji Analisis Linier Berganda	62
Tabel IV. 13 Hasil Uji T	64
Tabel IV. 14 Hasil Uji F.....	65
Tabel IV. 15 Uji Koefisien Determinasi.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar I. 1 Jumlah Pengguna E-Commerce di Indonesia	4
Gambar I. 2 <i>E-Commerce</i> Pengunjung Terbanyak di Indonesia.....	5
Gambar I. 3 Diagram E-Commerce yang Paling Diminati.....	7
Gambar II. 1 Kerangka Hipotesis	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	82
Lampiran 2 Identitas Responden	88
Lampiran 3 Output SPSS Uji Validitas	88
Lampiran 4 Hasil Uji Realibilitas.....	90
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas.....	91
Lampiran 6 Hasil Uji Linieritas	92
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinearitas	93
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	93
Lampiran 9 hasil Uji Analisis Linier Berganda	94
Lampiran 10 Hasil Uji T	94
Lampiran 11 Hasil Uji F.....	95
Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	95
Lampiran 13 Tabulasi Hasil Kuesioner Variabel Minat Beli Ulang.....	95
Lampiran 14 hasil Tabulasi Kualitas Pelayanan Elektronik	103
Lampiran 15 Hasil Tabulasi Variabel Kepuasan Pelannggan	113
Lampiran 16 Distribusi Nilai Rtabel.....	120
Lampiran 17 Distribusi Nilai F Tabel	121
Lampiran 18 Distribusi Nilai T Tabel	123