

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR ORISINILITAS	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KERANGKA TEORETIK.....	10
A. Kajian Pustaka.....	10
1. Niat Beli Ulang.....	10
2. Kepercayaan Pelanggan.....	15
3. Kepuasan Pelanggan.....	18
B. Hasil Penelitian yang Relevan	23
C. Kerangka Teoretik.....	35
D. Perumusan Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	39
B. Metode Penelitian	39
C. Populasi dan Sampel.....	40
D. Teknik Pengumpulan Data.....	43
1. Prosedur Pengumpulan Data.....	43
2. Variabel penelitian dan pengukurannya.....	44

3. Variabel independen.....	45
4. Variabel dependen.....	45
5. Variabel Intervening.....	45
6. Operasionalisasi Variabel.....	45
7. Skala Pengukuran.....	48
E. Teknik Analisis Data.....	50
1. Analisis Deskriptif.....	50
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	51
3. Uji Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	51
4. Pengujian Hipotesis.....	52
5. Uji Kesesuaian Model.....	53
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
A. Deskripsi Unit Analisis.....	58
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	60
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	61
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	63
8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	64
B. Hasil Pengujian dan Pembahasan.....	65
1. Analisis Deskriptif.....	66
a. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	66
b. Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	68
c. Variabel Niat Beli Ulang.....	70
2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	72
a. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	72
b. Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	74
c. Hasil Uji Validitas Variabel Niat Beli Ulang.....	75
d. Hasil Uji Reliabilitas.....	76

C. <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	78
1. <i>First Order Construct</i>	78
2. <i>Full Model SEM</i>	82
3. Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	83
4. Pengujian Hipotesis.....	85
BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN.....	88
A. Kesimpulan.....	88
B. Implikasi.....	89
C. Saran.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	94
RIWAYAT PENULIS.....	121

DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Matriks Variabel.....	34
Tabel III.1	Persyaratan Minimum Sampel.....	42
Tabel III.2	Operasionalisasi Variabel.....	46
Tabel III.3	Alternatif jawaban skala <i>likert</i> 1-7.....	49
Tabel III.4	<i>Goodness of Fit</i> Indices.....	55
Tabel IV.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel IV.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel IV.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	59
Tabel IV.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan.....	60
Tabel IV.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	61
Tabel IV.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	62
Tabel IV.7	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pekerjaan.....	63
Tabel IV.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Perbulan.....	63
Tabel IV.9	Karakteristik Berdasarkan Pengeluaran Perbulan dan Pekerjaan.....	64
Tabel IV.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pembelian.....	64
Tabel IV.11	Karakteristik Berdasarkan Jumlah Pembelian dan Usia.....	65
Tabel IV.12	Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	66
Tabel IV.13	Persentase Tendensi Variabel Kepuasan Pelanggan.....	67
Tabel IV.14	Deskriptif Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	68

Tabel IV.15	Persentase Tendensi Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	69
Tabel IV.16	Deskriptif Variabel Niat Beli Ulang.....	70
Tabel IV.17	Persentase Tendensi Variabel Niat Beli Ulang.....	71
Tabel IV.18	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	72
Tabel IV.19	Hasil Analisis Faktor Variabel Kepuasan Pelanggan.....	73
Tabel IV.20	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	74
Tabel IV.21	Hasil Analisis Faktor Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	75
Tabel IV.22	Hasil Uji Validitas Variabel Niat Beli Ulang.....	75
Tabel IV.23	Hasil Analisis Faktor Variabel Niat Beli Ulang.....	76
Tabel IV.24	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan.....	77
Tabel IV.25	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan Pelanggan.....	77
Tabel IV.26	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Niat Beli Ulang.....	78
Tabel IV.27	<i>First Order</i> Kepuasan Pelanggan.....	79
Tabel IV.28	<i>First Order</i> Kepercayaan Pelanggan.....	80
Tabel IV.29	<i>First Order</i> Niat Beli Ulang.....	82
Tabel IV.30	<i>Full Model</i> SEM.....	83
Tabel IV.31	<i>Standardized Total Effect</i> Kepuasan Pelanggan.....	83
Tabel IV.32	<i>Standardized Total Effect</i> Kepercayaan Pelanggan.....	84
Tabel IV.33	<i>Standardized Indirect Effect</i> Kepuasan Pelanggan.....	84
Tabel IV.34	Model Persamaan Struktural.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Model Penelitian.....	38
Gambar III.1 Diagram Konseptual Model.....	56
Gambar IV.1 <i>First Order Construct</i> Kepuasan Pelanggan.....	79
Gambar IV.2 <i>First Order Construct</i> Kepercayaan Pelanggan.....	80
Gambar IV.3 <i>First Order Construct</i> Niat Beli Ulang.....	81
Gambar IV.4 <i>Full Model SEM</i>	82
Gambar IV.5 <i>Standardized Total Effect SEM</i>	85
Gambar IV.6 Hasil Model Penelitian.....	87