

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Teori Terkait Variabel Penelitian	8
2.1.1 Niat Beli Ulang	8
2.1.1.1 Pengertian Niat Beli Ulang	8
2.1.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Niat Beli Ulang.....	9
2.1.1.3 Indikator Niat Beli Ulang.....	9
2.1.2 Kepercayaan.....	9
2.1.2.1 Pengertian Kepercayaan	9
2.1.2.2 Indikator Kepercayaan	10
2.1.3 Promosi	10
2.1.3.1 Pengertian Promosi	11
2.1.3.2 Indikator Promosi	11
2.1.4. Kualitas Layanan	12
2.1.4.1 Pengertian Kualitas Layanan	12
2.1.4.2 Karakteristik Layanan	12
2.1.4.3 Kualitas Layanan Elektronik (<i>E-Service Quality</i>).....	12
2.1.4.4 Indikator Kualitas Layanan	13
2.1.5 <i>E-commerce</i>	13
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Hubungan antar variabel	20
2.4 Hipotesis	22
2.5 Model Penelitian	23

BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Desain Penelitian	24
3.2 Jenis Dan Sumber Data	24
3.2.1 Jenis	24
3.2.2 Sumber Data	24
3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	25
3.3.1 Populasi	25
3.3.2 Sampel	25
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel	25
3.4 Definisi operasional Variabel.....	25
3.4.1 Definisi operasional Variabel Kualitas Layanan.....	26
3.4.2 Definisi operasional Variabel Promosi	27
3.4.3 Definisi operasional Variabel Kepercayaan	27
3.4.4 Definisi operasional Variabel Niat Beli Ulang	27
3.5. Teknik Analisis Data	29
3.5.1 Uji Validitas	29
3.5.2 Uji Reliabilitas	29
3.6 Path Analysis	30
3.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	32
3.8 Uji Hipotesis	32
3.8.1 Pengujian Secara Parsial	32
 BAB IV HASIL PENELITIAN	
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Karakteristik Responden	33
4.2 Teknik Analisis Data.....	35
4.2.1 Uji Validitas	36
4.2.2 Uji Reliabilitas	38
4.3 Uji Hipotesis	38
4.3.1 Substruktur 1	38
4.3.1.1 Uji t	38
4.3.1.2 Uji F	39
4.3.1.3 Koefisien Determinasi.....	39
4.3.2 Substruktur 2	40
4.3.2.1 Uji t	40
4.3.2.2 Uji F	41
4.3.2.3 Koefisien Determinasi.....	41
4.4 Analisis Jalur.....	42
4.4.1 Analisis Jalur Tahap I.....	42
4.4.2 Analisis Jalur Tahap II	43
4.4.3 Analisis Jalur Gabungan I dan II.....	43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Pembahasan Hasil Penelitian 46

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan 47
6.2 Saran 47
6.3 Implikasi Penelitian..... 48

DAFTAR REFERENSI 49

LAMPIRAN 52

