

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	3
1.1.3 Visi Misi.....	4
1.1.4 Layanan Perusahaan	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	6
1.3 Identifikasi Masalah	14
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Batasan Masalah.....	15
1.6 Kegunaan Penelitian.....	15
1.6.1 Aspek Teoritis	15
1.6.2 Aspek Praktis	16
1.7 Waktu dan Periode Penelitian.....	16
1.8 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Tinjauan Pustaka.....	18
2.1.1 Pemasaran	18
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	18
2.1.3 <i>Repurchase Intention</i>	23
2.1.4 <i>Customer Satisfaction</i>	24

2.1.5 <i>E-Service Quality</i>	25
2.2 Penelitian Terdahulu.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	51
2.4 Hipotesis Penelitian.....	51
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
3.1 Jenis Penelitian.....	53
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	53
3.2.1 Variabel Operasional.....	53
3.2.2 Skala Pengukuran.....	55
3.3 Tahapan Penelitian.....	56
3.4 Populasi dan Sampel.....	56
3.4.1 Populasi.....	56
3.4.2 Sampel.....	57
3.5 Pengumpulan Data.....	58
3.5.1 Sumber Data.....	58
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	59
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	60
3.6.1 Uji Validitas.....	60
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	61
3.7 Teknik Analisis Data.....	62
3.7.1 <i>Stepwise Regression</i>	62
3.7.2 Analisis Deskriptif.....	63
3.7.3 PLS-SEM (<i>Struktural Equation Model</i>).....	64
3.7.4 Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	65
3.7.5 Pengukuran Struktural (<i>Inner Model</i>).....	66
3.8 Pengujian Hipotesis.....	67
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	68
4.1 Pengumpulan Data.....	68
4.2 Karakteristik Responden.....	68
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	68
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	69

4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	70
4.2.4 Karakteristik Berdasarkan Domisili di Bandung	71
4.3 Hasil Penelitian.....	72
4.3.1 Analisis Deskriptif	72
4.4 Partial Least Square (PLS)	80
4.4.1 Hasil Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	80
4.4.2 Hasil Pengujian Model Structural (<i>Inner Model</i>)	84
4.5 Pengujian Hipotesis	87
4.6 Hasil Penelitian dan Pembahasan	88
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	90
5.1 Kesimpulan.....	90
5.2 Saran	90
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	90
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	91
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	97