

DAFTAR ISI

PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	<i>vi</i>
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	15
1.4. Manfaat Penelitian.....	15
1.4.1. Manfaat Teoritis.....	16
1.4.2. Manfaat Praktis	16
1.5. Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	18
2.1. <i>Repurchase Intention</i>	18
2.2. <i>Website Design Quality</i>	20
2.3. <i>Service Quality</i>	23
2.4. <i>Trust</i>	25
2.5. <i>Satisfaction</i>	27
2.6. Pengembangan Hipotesis	29
2.6.1. <i>Website Design Quality</i> terhadap <i>Trust</i> Pelanggan	29
2.6.2. <i>Design Quality</i> Dan <i>Satisfaction</i> Pelanggan.....	31
2.6.3. <i>Service Quality</i> Dan <i>Trust</i> Pelanggan.....	32

2.6.4. <i>Service Quality</i> Dan <i>Satisfaction</i> Pelanggan	33
2.6.5. <i>Satisfaction</i> Pelanggan Dan <i>Trust</i> Pelanggan	35
2.6.6. <i>Satisfaction</i> Pelanggan Dan <i>Repurchase Intention</i>	36
2.6.7. <i>Trust</i> Pelanggan Dan <i>Repurchase Intention</i>	38
2.7. Model Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1. Jenis Penelitian	41
3.2. Objek Penelitian	41
3.3. Unit Analisis.....	42
3.4. Desain Penelitian.....	42
3.5. Variabel Penelitian	42
3.6. Definisi Konseptual dan Definisi Operational Variabel	43
3.7. Populasi dan Sampel	48
3.8. Teknik Pengumpulan Data	50
3.9. Pengukuran Skala.....	50
3.10. Teknik Analisis Data	51
3.10.1. Model Pengukuran Atau Outer Model	52
3.10.2. Model Struktural Atau Inner Model	54
3.11. Uji Validitas dan Reliabilitas Studi Pendahuluan	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	62
4.1. Hasil Penelitian	62
4.1.1. Profil Responden	62
4.1.2. Deskripsi Konstruk Penelitian	64
4.1.3. Analisis Data Penelitian	71
4.2. Pembahasan	85
4.2.1. <i>Website Design Quality</i> terhadap <i>Trust</i> Pelanggan	85
4.2.2. <i>Design Quality</i> Dan <i>Satisfaction</i> Pelanggan.....	87
4.2.3. <i>Service Quality</i> Dan <i>Trust</i> Pelanggan.....	88
4.2.4. <i>Service Quality</i> Dan <i>Satisfaction</i> Pelanggan	90
4.2.5. <i>Satisfaction</i> Pelanggan Dan <i>Trust</i> Pelanggan.....	91
4.2.6. <i>Satisfaction</i> Pelanggan Dan <i>Repurchase Intention</i>	92

4.2.7. <i>Trust</i> Pelanggan Dan <i>Repurchase Intention</i>	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1. Kesimpulan.....	97
5.2. Implikasi Manajerial	99
5.3. Keterbatasan dan Saran untuk Penelitian Mendatang	101
DAFTAR PUSTAKA	102
LAMPIRAN	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Era Digital Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia	1
Gambar 2.1. Kerangka Pikir Penelitian	34
Gambar 3.1. Hasil Uji Pre-Test.....	49
Gambar 4.1 Model Jalur Uji Aktual	65
Gambar 4.2 Path model (Bootstraping)	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Definisi Operasional dan Definisi Konseptual	37
Tabel 3.2. Hasil Pengujian Reliabilitas Studi Pendahuluan.....	50
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Konvergen Studi Pendahuluan.....	50
Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas AVE	53
Tabel 3.5 Hasil Uji HTMT.....	54
Tabel 4.1. Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	56
Tabel 4.2. Profil Responden berdasarkan Usia	57
Tabel 4.3. Profil Responden berdasarkan Pendidikan	57
Tabel 4.4. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	58
Tabel 4.5. Statistik Deskriptif Website Design Quality	58
Tabel 4.6. Statistik Deskriptif Service Quality	59
Tabel 4.7. Statistik Deskriptif Satisfaction	62
Tabel 4.8. Statistik Deskriptif Trust.....	63
Tabel 4.9. Statistik Deskriptif Repurchase Intention	64
Tabel 4.10. Validity & Reliability HOC (higher order construct).....	67
Tabel 4.11. Validity & Reliability LOC (lower order construct)	67
Tabel 4.12. Validity & Reliability (construct)	68
Tabel 4.13. Fornell-Larcker	69
Table 4. 14. Discriminant Validity Assessment Using the HTMT Criterion	70
Tabel 4.15. Collinearity	71
Tabel 4.16. Coefficient of Determination	71
Table 4.17. f2 Effect Sizes Evaluation.....	72

Table 4.18. Q2 Evaluation	73
Table 4.19. q2 Effect Sizes	73
Tabel 4.20. Size and significance of path coefficient	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner	98
Lampiran 2: Data Excel	106
Lampiran 3: Hasil Output	278