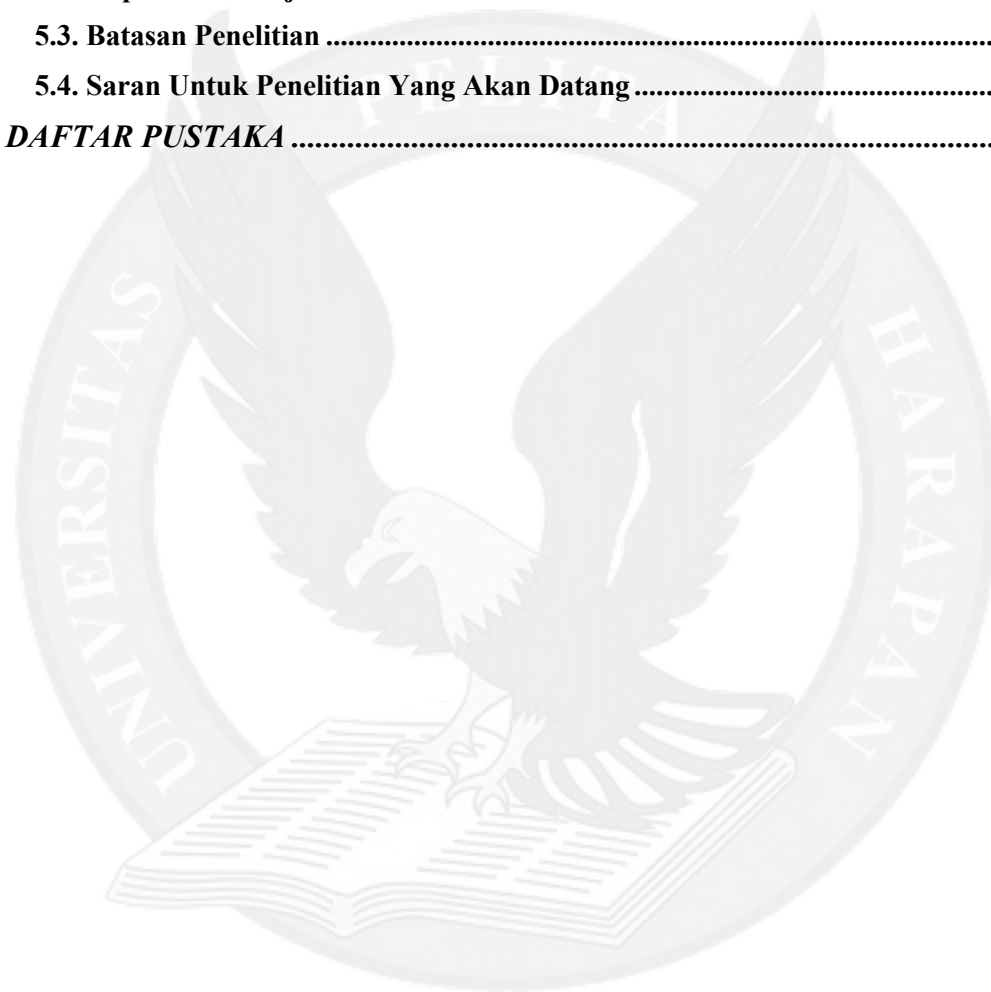


DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Manfaat Teoritis	8
1.4.2. Manfaat Praktis	9
1.5. Sistematika Penulisan	9
BAB II	11
TINJAUAN LITERATUR	11
2.1. Teori Planned Behaviour	11
2.2. Repurchase intention	12
2.3. Users' Satisfaction	14
2.4. Service Quality	15
2.4.1 Convenience.....	17
2.4.2 Functionality	18
2.4.3 Perceived Usefulness	19
2.5. Hubungan antar Variabel	20
2.5.1. Hubungan antara Convenience terhadap User Satisfaction	20
2.5.2. Hubungan antara Functionality terhadap User Satisfaction.....	21
2.5.3. Hubungan antara Perceived Usefulness terhadap User Satisfaction.....	22
2.5.4. Hubungan antara Convenience terhadap Repurchase intention.....	23
2.5.5. Hubungan antara Functionality terhadap Repurchase intention	24
2.5.6. Hubungan antara Usefulness terhadap Repurchase intention	25
2.5.7. Hubungan antara User Satisfaction terhadap Repurchase intention	26
2.6. Model Penelitian	28
BAB III	29

METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Objek Penelitian	29
3.2. Epistemologi	29
3.3 Metode dan Jenis Penelitian	30
3.4 Unit Analisis	30
3.5 Pengukuran Variabel	31
3.6 Definisi Konseptual Dan Operasional Variabel	33
3.7 Sumber dan Metode Pengumpulan Data	35
3.8 Skala Pengukuran	36
3.9. Teknik Penyusunan Kuesioner	37
3.10 Populasi dan Sampel	37
3.10.1 Teknik Pengambilan Sampel	38
3.10.2. Penentuan Jumlah Sampel	39
3.11. Teknik Analisis Data	39
3.11.1. Uji Pendahuluan.....	39
3.11.2. Uji Statistik Deskriptif.....	40
3.11.3. Uji Statistik Inferensial	41
3.12.3 Hasil Uji Pendahuluan	49
BAB IV	56
HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1. Profil Responden	56
4.1.1. Jenis Kelamin.....	56
4.1.2. Usia	56
4.1.3. Pendidikan.....	57
4.1.4. Pekerjaan.....	58
4.1.5. Pendapatan	58
4.2. Uji Statistik Deskriptif	60
4.2.1. Uji Statistik Deskriptif Convenience	60
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Convenience	60
4.2.2. Uji Statistik Deskriptif Functionality	62
4.2.3. Uji Statistik Deskriptif Perceived Usefulness	64
4.2.4. Uji Statistik Deskriptif User Satisfaction.....	65
4.2.5. Uji Statistik Deskriptif Repurchase intention	67
4.3. Uji Statistik Inferensial	69
4.3.1. Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).	69
4.3.2 Model Fit.....	73
4.3.3. Hasil Pengujian Model Structural (Inner Model)	73
4.3.4. Q ² Predict	76
4.4 Uji Hipotesis	76
4.6. Pembahasan	79
4.5.1. Pengaruh Convenience terhadap User Satisfaction	79
4.6.2. Pengaruh Functionality terhadap User Satisfaction	80
4.6.3. Pengaruh Perceived Usefulness terhadap User Satisfaction.....	81

4.6.4. Pengaruh Convenience terhadap Repurchase intention	82
4.6.5. Pengaruh Functionality terhadap User Satisfaction	83
4.6.6. Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Repurchase intention	83
4.6.7. Pengaruh User Satisfaction terhadap Repurchase intention	84
BAB V	85
KESIMPULAN DAN SARAN	85
5.1 Kesimpulan	85
5.2. Implikasi Manajerial	85
5.3. Batasan Penelitian	87
5.4. Saran Untuk Penelitian Yang Akan Datang	88
DAFTAR PUSTAKA	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Volume Penjualan iPhone di Indonesia (2018-2022)	4
Gambar 2. 1 Model Penelitian (Adekunle dan Ejechi, 2018).....	28
Gambar 3. 1 <i>Importance and Performance Matrix Analysis</i> (IPMA).....	48
Gambar 4. 1 Model Jalur Uji Aktual	69



DAFTAR TABEL

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 Profil Responden berdasarkan Pendapatan	59
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Convenience	60
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif Functionality	62
Tabel 4. 8 Statistik Deskriptif Perceived Usefulness	64
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif User Satisfaction	65
Tabel 4. 10 Statistik Deskriptif Repurchase intention.....	67
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas konvergen	70
Tabel 4. 12 Hasil <i>Cronbach alpha</i> Actual test	71
Tabel 4. 13 Hasil Reliabilitas <i>Composite reliability</i>	71
Tabel 4. 14 AVE Tabel.....	72
Tabel 4. 15 Discriminant Validity HTMT	72
Tabel 4. 16 Model Fit	73
Tabel 4. 17 VIF Tabel Outer	73
Tabel 4. 18 Nilai R-Square (R2).....	74
Tabel 4. 19 Uji F (f).....	75
Tabel 4. 20 Nilai Q2	76
Tabel 4. 21 Hasil Structural Model (<i>Path Coefficient</i>).....	77