

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR .....	iii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	1
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Batasan Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	10
1.5.2 Manfaat Praktis .....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	13
2.1 Variabel Penelitian Yang Digunakan.....	13
2.1.1. <i>Repurchase Intention</i> .....	13
2.1.2. <i>Customer satisfaction</i> .....	13
2.1.3. <i>E-Service quality</i> .....	14
2.1.4. <i>Information Quality</i> .....	18
2.1.5. <i>System Quality</i> .....	19
2.2 Hubungan Antar Variabel .....	20
2.2.1 Hubungan antar <i>Customer satisfaction</i> dan <i>Repurchase Intention</i> .....	20
2.2.2 Hubungan antar <i>E-service</i> dan <i>Customer Service</i> .....	21
2.2.3 Hubungan antar <i>E-service</i> dan <i>Repurchase Intention</i> .....	21

2.2.4 Hubungan antar <i>Information quality</i> dan <i>Customer satisfaction</i>	21
2.2.5 Hubungan antar <i>Information quality</i> dan Repurchase Intention	22
2.2.6 Hubungan antar System Quality dan <i>Customer satisfaction</i>	22
2.2.7 Hubungan antar System Quality dan Repurchase Intention	22
2.3 Model Penelitian	23
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian	24
3.2 Unit Analisis	25
3.3 Tipe Penelitian	26
3.4 Skala Pengukuran	26
3.5 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	27
3.6 Populasi dan Sampel	28
3.6.1 Jumlah Sampel	29
3.6.2 Metode Pengumpulan Sampel	30
3.7 Metode Pengumpulan Data	30
3.7.1 Data Primer	30
3.7.2 Data Sekunder	31
3.8 Metode Analisis Data	32
3.8.1 Statistik Deskriptif	32
3.8.2 Structural Equation Model & Partial Least Square (PLS-SEM)	32
3.8.2.1 Outer Model	33
3.8.2.2 Inner Model	35
3.9 Pro-Test	35
3.9.1 Validitas Konvergen	36
3.9.2 Validitas Diskriminan	36
BAB IV HASIL PENELITIAN	37
4.1 Profil Responden Pengujian Aktual	37
4.1.1 Statistik Deskriptif	39
4.1.1.1 Analisis Statistik Deskriptif <i>E-Service quality</i>	39
4.1.1.2 Analisis Statistik Deskriptif Information Quality	40
4.1.1.3 Analisis Statistik Deskriptif <i>System Quality</i>	41

4.1.1.4 Analisis Statistik Deskriptif <i>Customer satisfaction</i> .....	42
4.1.1.5 Analisis Statistik Deskriptif <i>Repurchase Intention</i> .....	44
4.1.2 Statistik Inferensial .....	45
4.1.2.1 Uji Reliabilitas I.....	45
4.1.2.2 Uji Validitas Konvergen I.....	46
4.1.2.3 Uji Validitas Diskriminan II.....	47
4.1.2.4 Uji Reliabilitas II.....	48
4.1.2.5 Uji Validitas Konvergen II .....	48
4.1.2.6 Uji Validitas Diskriminan II.....	49
4.1.3 Inner Model .....	50
4.1.3.1 Model Pengukuran (Outer Model).....	2
4.1.3.2 Uji Multikolinearitas .....	3
4.1.3.3 Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	3
4.1.3.4 Uji Hipotesis .....	4
4.2 Importance-Performance Map Analysis (IPMA) Indikator .....	11
4.3 Pembahasan.....	14
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	18
5.1 Kesimpulan.....	18
5.2 Implikasi Manajerial .....	19
5.3 Implikasi Teoritis.....	20
5.4 Batasan Penelitian .....	20

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Tabel Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Variabel .....	27
Tabel 4. 1 Respondent Profile .....	37
Tabel 4. 2 Analisis Statistik Deskriptif E-Service quality .....	39
Tabel 4. 3 Analisis Statistik Deskriptif Information Quality.....	40
Tabel 4. 4 Analisis Statistik Deskriptif System Quality .....	42
Tabel 4. 5 Analisis Statistik Deskriptif <i>Customer satisfaction</i> .....	43
Tabel 4. 6 Analisis Statistik Deskriptif Repurchase Intention.....	44
Tabel 4. 7 Analisis Reliabilitas .....	45
Tabel 4. 8 Validitas Konvergen .....	46
Tabel 4. 9 Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker Criterion).....	47
Tabel 4. 10 Analisis Reliabilitas .....	48
Tabel 4. 11 Validitas Konvergen .....	48
Tabel 4. 12 Validitas Diskriminan (Fornell-Larcker Criterion).....	49
Tabel 4. 13 Uji Multikolinearitas .....	3
Tabel 4. 14 Koefisien Determinasi .....	3
Tabel 4. 15 Uji Hipotesis.....	5
Tabel 4. 16 IPMA .....	10
Tabel 4. 17 IPMA .....	12

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian .....	23
Gambar 4. 1 Hasil Model Pengukuran (Outer Model).....	26
Gambar 4. 2 Hasil Model Pengukuran (Outer Model).....	27