

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
ABSTRACT.....	iii
ABSTRAK.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kontribusi Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
A. KAJIAN PUSTAKA	12
1. Manajemen Pemasaran	12
2. Kualitas Website	13
3. Kualitas Produk.....	14
4. Kualitas Pelayanan	15
5. Harga.....	18
6. Kepuasan Pelanggan	19
7. Minat Membeli Ulang.....	22
B. Penelitian Terdahulu	25
C. Hubungan Antara Variabel	30
1. Hubungan Antara Kualitas Website dengan Kepuasan Pelanggan.....	30
2. Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan.....	31
3. Hubungan Antara Harga dengan Kepuasan Pelanggan.....	31
4. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	32
5. Hubungan Antara Kualitas Produk dengan Minat Beli Ulang.....	33
6. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Minat Beli Ulang.....	33
7. Hubungan Antara Harga dengan Minat Beli Ulang.....	34
8. Hubungan Antara Kepuasan Pelanggan dengan	

Minat Beli Ulang.....	34
D. Rerangka Pemikiran	35
E. Pengembangan Hipotesis.....	36
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	37
B. Desain Penelitian	37
C. Definisi dan Oprasional Variabel	38
D. Pengukuran Variabel	45
E. Populasi dan Sempel	46
F. Teknik Pengumpulan Data	48
G. Metode Analisis Data	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	52
B. Analisis Deskriptif.....	53
1. Karakteristik Responden.....	51
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	54
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	55
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	56
e. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran.....	56
2. Deskriptif Jawaban Responden	57
a. Variabel Kualitas Website.....	57
b. Variabel Kualitas Produk	58
c. Variabel Kualitas Pelayanan.....	60
d. Variabel Harga.....	61
e. Variabel Kepuasan Pelanggan.....	61
f. Variabel Minat Beli Ulang	62
C. Metode Analisis Data	
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i>	64
a. <i>Convergent Validity</i>	64
b. <i>Discriminant Validity</i>	72
c. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	74
d. <i>Composite Reliability Dan Cronbach's Alpha</i>	75
2. Pengujian Model Struktural/Uji Hipotesis	76
a. Nilai <i>R Square</i>	77
b. <i>Goodness Of Fit Model</i>	77
c. Hasil Pengujian Hipotesis.....	79
D. Pembahasan	
1. Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pelanggan	80
2. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	81
3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	82
4. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	82
5. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Minat Beli Ulang	83
6. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Beli Ulang.....	83
7. Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Ulang	84
8. Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Minat Beli Ulang.....	84
9. Pengaruh langsung dan tidak langsung	85

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	86
B. Saran.....	87
1. Bagi Perusahaan	87
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	89
DAFTAR PUSTAKA.....	92
LAMPIRAN.....	97



UNIVERSITAS
MERCU BUANA