

DAFTAR ISI

Halaman Judul Skripsi.....	i
Halaman Pernyataan Bebas Plagiarisme	ii
Halaman Pengesahan Skripsi	iii
Halaman Acara Ujian Tugas Akhir/ Skripsi.....	iv
Halaman Persembahan	v
Abstraksi.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Sistematika Pembahasan Halaman Judul	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS	
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kajian Pustaka	12
2.2.1 Zalora Indonesia	12

2.2.2 Pemasaran.....	15
2.2.3 Manajemen dan Konsep Pemasaran.....	17
2.2.4 <i>E-commerce</i>	20
2.2.5 Minat Beli Ulang	21
2.2.6 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Beli Ulang.....	24
2.2.7 Kualitas <i>Website</i>	27
2.2.7.1 Internet.....	28
2.2.7.2 <i>Website</i>	28
2.2.7.3 Kualitas <i>Website (Webqual)</i>	29
2.2.8 Kepercayaan Konsumen.....	32
2.2.9 Kepuasan Konsumen.....	38
2.2.10 Harapan dan Kepuasan Pelanggan	47
2.3 Hipotesis Penelitian	47
2.3.1 Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang.....	47
2.3.2 Pengaruh Kualitas <i>Web</i> Terhadap Minat Beli Ulang.....	48
2.3.3 Pengaruh Kualitas <i>Web</i> Terhadap Kepuasan Konsumen	49
2.3.4 Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang.....	51
2.3.5 Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Kepuasan Konsumen.....	52

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Populasi, Unit Analisis dan Sampel	54
3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	55
3.2.1 Variabel Penelitian	55
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	55
3.3 Data Penelitian.....	56

3.3.1 Sumber Data	56
3.3.2 Jenis Data.....	57
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	57
3.3.4 Skala Pengukuran	57
3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen dan Data Penelitian	58
3.4.1 Uji Validitas.....	58
3.4.2 Uji Reliabilitas.....	59
3.5 Metode Analisis Data	60
3.5.1 Analisis Deskriptif.....	60
3.5.2 Analisis Kuantitatif.....	61
3.5.2.1 Uji Regresi Linear Berganda	61
3.5.3 Uji Model	62
3.5.4 Uji Asumsi Klasik	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	69
4.1.1 Hasil Uji Validitas Data.....	69
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	71
4.2 Analisis Deskriptif.....	72
4.2.1 Karakteristik Responden	72
4.3 Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	76
4.4 Uji Asumsi Klasik	80
4.4.1 Uji Normalitas	80
4.4.2 Uji Multikolinearitas	81
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	82

4.5 Analisis Regresi Linier	83
4.5.1 Hasil Analisis Regresi Linier Model 1	83
4.5.2 Hasil Analisis Regresi Linier Model 2	85
4.5.3 Pengujian Hipotesis	86
4.5.4 Pengujian R ² (Koefisien Determinasi)	89
4.6 Pembahasan	89
4.6.1 Pengaruh Variabel Kualitas Web (X ₁) Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Situs Belanja <i>Online</i> Zalora (Y)	89
4.6.2 Pengaruh Variabel Kepercayaan (X ₂) Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Situs Belanja <i>Online</i> Zalora (Y)	90
4.6.3 Pengaruh Variabel Kepuasan (X ₃) Terhadap Minat Beli Ulang Pelanggan Situs Belanja <i>Online</i> Zalora (Y)	91
4.6.4 Pengaruh Variabel Kualitas Web (X ₁) Terhadap Kepuasan Pelanggan Situs Belanja <i>Online</i> Zalora (X ₃).....	92
4.6.5 Pengaruh Variabel Kepercayaan (X ₂) Terhadap Kepuasan Pelanggan Situs Belanja <i>Online</i> Zalora (X ₃).....	93
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	98

DAFTAR TABEL

3.1 Variabel Penelitian	56
3.2 Hasil Uji Validitas	59
3.3 Hasil Uji Reliabilitas	60
4.1 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kualitas Web, Kepercayaan dan Kepuasan	70
4.2 Hasil Uji Validitas Item-item Variabel Kepuasan dan Minat Beli Ulang	71
4.3 Hasil Uji Reliabilitas	71
4.4 Jenis Kelamin Responden.....	72
4.5 Umur Responden	73
4.6 Pendapatan/Uang Saku	74
4.7 Sumber Informasi Responden	74
4.8 Frekuensi Responden.....	75
4.9 Interval Skala.....	76
4.10 Penilaian Responden Terhadap Kualitas Web	77
4.11 Penilaian Responden Terhadap Kepercayaan.....	78
4.12 Penilaian Responden Terhadap Kepuasan.....	79
4.13 Penilaian Responden Terhadap Minat Beli Ulang	79
4.14 Hasil Uji Normalitas dengan <i>Kolmogorov Smirnov Test</i>	81
4.15 Hasil Uji Multikolinearitas dengan Metode <i>VIF</i>	82
4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Glejser</i>	83
4.17 Hasil Regresi Linier Metode <i>OLS</i> (model 1).....	84
4.18 Hasil Regresi Linier Metode <i>OLS</i> (model 2).....	85

DAFTAR GAMBAR

2.1 Kerangka Konseptual	53
-------------------------------	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.....	103
Lampiran 2.....	107
Lampiran 3.....	112
Lampiran 4.....	118
Lampiran 5.....	120
Lampiran 6.....	122
Lampiran 7.....	125

