

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK .....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	11
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	14
1.4 Tujuan Penelitian .....	14
1.5 Lingkup Penelitian .....	14
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	16
2.1 Landasan Teori.....	16
2.1.1 Servitisasi .....	16
2.1.2 Ekspektasi Usaha .....	17
2.1.3 Kegunaan yang Dirasakan.....	19
2.1.4 Kualitas Informasi .....	20
2.1.5 Risiko yang Dirasakan .....	21
2.1.6 Pengaruh Sosial.....	22
2.1.7 Kepercayaan.....	23
2.1.8 Niat Pembelian Ulang .....	24
2.2 Pengembangan Hipotesis .....	25
2.2.1 Ekspektasi Usaha pada Niat Pembelian Ulang .....	25
2.2.2 Kegunaan yang Dirasakan pada Niat Pembelian Ulang .....	28

2.2.3 Kualitas Informasi pada Niat Pembelian Ulang.....	31
2.2.4 Risiko yang Dirasakan pada Niat Pembelian Ulang .....	33
2.2.5 Pengaruh Sosial pada Niat Pembelian Ulang.....	35
2.2.6 Kepercayaan pada Niat Pembelian Ulang.....	37
2.3 Model Penelitian .....	39
BAB III METODE PENELITIAN .....	42
3.1 Metode Riset.....	42
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran.....	42
3.2.1 Ekspektasi Usaha .....	43
3.2.2 Kegunaan yang Dirasakan.....	44
3.2.3 Kualitas Informasi.....	45
3.2.4 Risiko yang Dirasakan .....	45
3.2.5 Pengaruh Sosial.....	46
3.2.6 Kepercayaan.....	47
3.2.7 Niat Pembelian Ulang .....	47
3.3 Desain Pengambilan Sampel.....	48
3.3.1 Metode Pengambilan Sampel.....	49
3.3.2 Ukuran Sampel.....	49
3.3.3 Daerah Sebaran Kuesioner.....	50
3.4 Skema Penyebaran Kuesioner.....	50
3.5 Profil Responden.....	51
3.6 Objek Riset.....	53
3.7 Metode Pengumpulan Data .....	56
3.8 Instrumen Riset .....	57
3.9 Metode Analisis Data.....	58
3.9.1 Evaluasi Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	59
3.9.1.1 Reliabilitas.....	60
3.9.1.2 Validitas Konvergen.....	61
3.9.1.3 Validitas Diskriminan .....	62
3.9.2 Evaluasi Model Struktur ( <i>Inner Model</i> ).....	63
3.9.2.1 <i>R Square</i> .....	63

3.9.2.2 Uji <i>Effect Size</i> ( <i>F Square</i> ) .....	64
3.9.3 Penentuan Uji Kecocokan Model ( <i>Model Fit</i> ) .....	64
3.9.4 Pengujian Hipotesis.....	65
BAB IV ANALISIS DATA .....	67
4.1 Kualitas Data Penelitian .....	67
4.1.1 Statistik Deskriptif .....	67
4.1.2 Matriks Korelasi Antar Variabel .....	68
4.2 Evaluasi Model Pengukuran .....	70
4.2.1 Reliabilitas.....	70
4.2.2 Validitas Konvergen.....	72
4.2.3 Validitas Diskriminan .....	73
4.3 Evaluasi Model Struktural.....	76
4.3.1 <i>R Square</i> .....	76
4.3.2 Uji <i>Effect Size</i> ( <i>F Square</i> ) .....	77
4.4 Uji Kecocokan Model ( <i>Model Fit</i> ).....	78
4.5 Pengujian Hipotesis ( <i>Path Coefficient</i> ) .....	80
4.5.1 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Pertama .....	81
4.5.2 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Kedua.....	85
4.5.3 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Ketiga.....	88
4.5.4 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Keempat.....	92
4.5.5 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Kelima .....	95
4.5.6 Pembahasan Hasil Pengujian Hipotesis Keenam.....	99
4.6 Ringkasan Pengujian Semua Hipotesis .....	102
BAB V KESIMPULAN .....	106
5.1 Kesimpulan .....	106
5.2 Implikasi Manajerial .....	110
5.3 Keterbatasan.....	112
5.4 Arah Riset Mendatang.....	113
DAFTAR PUSTAKA .....	114