

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR DAN BAGAN.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Pertanyaan Penelitian.....	11
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Lingkup Penelitian	12
BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. Kepercayaan Konsumen	14
2.1.1. Ulasan Konsumen Daring.....	16
2.1.2. Jenis Pembayaran.....	17
2.1.3. Sertifikat Keamanan.....	19
2.2. Kepuasan Konsumen.....	20
2.2.1. Kualitas Produk.....	21
2.2.2. Harga.....	21
2.2.3. Kesesuaian Produk dengan Foto.....	22
2.2.4. Kecepatan Pengiriman	23
2.3. Loyalitas Konsumen.....	24
2.3.1. Rekomendasi Kepada Orang Lain.....	27
2.3.2. Niat Pembelian Ulang.....	27
2.3.3. Sistem Keanggotaan Program Loyalitas.....	28
2.4. PengaruhAntara Kepercayaan Konsumen dan Kepuasan Konsumen.....	29
2.5. PengaruhAntara Kepercayaan Konsumen dan	

Loyalitas Konsumen.....	30
2.6. Pengaruh Antara Kepuasan Konsumen dan Loyalitas Konsumen.....	31
2.7. Model Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Strategi Penelitian.....	35
3.2. Definisi Operasional dan Pengukuran.....	35
3.2.1. Kepercayaan Konsumen.....	36
3.2.2. Kepuasan Konsumen.....	37
3.2.3. Loyalitas Konsumen.....	38
3.3. Desain Pengambilan Sampel.....	39
3.3.1. Metode Pengambilan Sampel.....	39
3.3.2. Unit Sampel.....	39
3.3.3. Ukuran Sampel.....	40
3.3.4. Lokasi Penelitian.....	40
3.4. Profil Responden.....	41
3.5. Obyek Penelitian.....	42
3.6. Metode Pengumpulan Data.....	47
3.7. Instrumen Penelitian.....	48
3.8. Pengujian Instrumen.....	49
3.8.1. Metode dan Pengujian Validasi.....	49
3.8.2. Metode dan Pengujian Reliabilitas.....	52
3.9. Analisis Data.....	53
3.9.1. Formulasi Dasar.....	53
3.9.2. Asumsi Klasik.....	54
3.9.2.1. Uji Normalitas.....	54
3.9.2.2. Uji Multikolinieritas.....	55
3.9.3. Goodness of Fit Model.....	55
3.9.3.1. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
3.9.3.2. Uji Statistik F.....	56
3.9.3.3. Uji Statistik T.....	57
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1. Kualitas Data Penelitian.....	58

4.1.1. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	58
4.1.1.1. Uji Normalitas.....	58
4.1.1.2. Uji Multikolinieritas.....	59
4.1.2. Statistik Deskriptif.....	60
4.1.3 Matrik Korelasi Antar Variabel.....	61
4.2. Goodness of Fit Model.....	62
4.2.1. Model Regresi Linier Sederhana.....	62
4.2.2. Model Regresi Linier Berganda..	64
4.3. Pengujian Hipotesis.....	65
4.3.1. Pengujian Hipotesis 1.....	66
4.3.2. Pengujian Hipotesis 2.....	67
4.3.3. Pengujian Hipotesis 3.....	68
4.4. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan.....	71
5.2. Implikasi Manajerial.....	73
5.3. Keterbatasan Penelitian.....	74
5.4. Arahan Penelitian Mendatang.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	76
LAMPIRAN.....	82