

## DAFTAR ISI

|   |             |
|---|-------------|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                               | <b>i</b>    |
| <b>PERNYATAAN</b> .....                                       | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                   | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                                       | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                                     | <b>x</b>    |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                                    | <b>xi</b>   |
| <b>INTISARI</b> .....   | <b>xii</b>  |
| <b>ABSTRACT</b> .....   | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....                                | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                                       | 1           |
| 1.2 Perumusan Masalah.....                                    | 11          |
| 1.3 Pertanyaan Penelitian .....                               | 13          |
| 1.4 Tujuan Penelitian.....                                    | 14          |
| 1.5 Lingkup Penelitian .....                                  | 14          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> ..... | <b>16</b>   |
| 2.1 Niat Pembelian Kembali.....                               | 16          |
| 2.2 Pengalaman.....   | 17          |
| 2.3 Harapan atas upaya.....                                   | 18          |
| 2.4 Harapan atas kinerja .....                                | 19          |
| 2.5 Keyakinan Diri .....                                      | 20          |
| 2.6 Kepercayaan .....   | 21          |
| 2.7 Kepuasan .....  | 21          |
| 2.8 Pengaruh harapan atas upaya pada kepuasan konsumen.....   | 23          |

|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 2.9                                    | Pengaruh harapan atas kinerja pada kepuasan konsumen .....  | 24        |
| 2.10                                   | Pengaruh keyakinan diri pada kepuasan konsumen .....  | 25        |
| 2.11                                   | Pengaruh kepercayaan pada kepuasan konsumen .....   | 26        |
| 2.12                                   | Pengaruh kepuasan konsumen pada niat pembelian kembali.....                                       | 27        |
| 2.13                                   | Pengalaman memoderasi hubungan antara harapan atas upaya dan kepuasan konsumen.....               | 28        |
| 2.14                                   | Pengalaman memoderasi hubungan antara harapan atas kinerja dan kepuasan konsumen.....             | 29        |
| 2.15                                   | Pengalaman memoderasi hubungan antara keyakinan diri dan kepuasan konsumen.....                   | 29        |
| 2.16                                   | Pengalaman memoderasi hubungan antara kepercayaan dan kepuasan konsumen.....                      | 30        |
| 2.17                                   | Pengalaman memoderasi hubungan antara kepuasan konsumen dan niat pembelian kembali konsumen ..... | 31        |
| 2.18                                   | Model Penelitian.....   | 32        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b> |   | <b>34</b> |
| 3.1                                    | Strategi Penelitian.....  | 34        |
| 3.2                                    | Definisi Operasional dan Pengukuran .....   | 34        |
| 3.2.1                                  | Harapan atas upaya .....  | 35        |
| 3.2.2.                                 | Harapan atas kinerja.....   | 35        |
| 3.2.3.                                 | Keyakinan Diri .....  | 36        |
| 3.2.4.                                 | Kepercayaan.....  | 37        |
| 3.2.5.                                 | Kepuasan.....   | 37        |
| 3.2.6.                                 | Niat Pembelian Kembali .....  | 38        |
| 3.2.7.                                 | Pengalaman .....  | 39        |
| 3.3                                    | Desain Pengambilan Sampel .....   | 39        |
| 3.3.1                                  | Metode Pengambilan Sampel.....  | 39        |
| 3.3.2                                  | Populasi & Unit Sampel.....   | 39        |

|                                  |   |           |
|----------------------------------|---|-----------|
| 3.3.3                            | Ukuran Sampel.....                            | 41        |
| 3.4                              | Profil Responden .....                        | 41        |
| 3.5                              | Objek Penelitian .....                        | 44        |
| 3.6                              | Metode Pengumpulan Data .....                 | 50        |
| 3.7                              | Instrumen Penelitian.....                     | 51        |
| 3.8                              | Pengujian Instrumen.....                      | 52        |
| 3.8.1                            | Uji Validitas .....                           | 52        |
| 3.8.2                            | Uji Reliabilitas .....                        | 55        |
| 3.9                              | Metode Analisis Data .....                    | 56        |
| 3.9.1                            | Metode Analisis Regresi Linier Sederhana..... | 57        |
| 3.9.2                            | Metode Analisis Regresi Linier Berganda ..... | 58        |
| 3.9.3                            | Uji Normalitas.....                           | 59        |
| 3.9.4                            | Uji Multikolinieritas.....                    | 59        |
| 3.9.5                            | <i>Chow Test</i> .....                        | 60        |
| 3.9.6                            | Uji Ketepatan Model.....                      | 61        |
| 3.9.7                            | Tingkat Signifikansi .....                    | 61        |
| 3.9.8                            | Prosedur Pengujian Hipotesis .....            | 62        |
| <b>BAB IV ANALISIS DATA.....</b> |   | <b>63</b> |
| 4.1                              | Kualitas Data Penelitian .....                | 63        |
| 4.1.1                            | Uji Asumsi Klasik.....                        | 63        |
| 4.1.2                            | Statistik Deskriptif .....                    | 66        |
| 4.1.3                            | Matriks Korelasi Antar Variabel .....         | 67        |
| 4.2                              | Uji Ketepatan Model .....                     | 68        |
| 4.2.1                            | Model Regresi 1.....                          | 69        |
| 4.2.2                            | Model Regresi 2 .....                         | 72        |
| 4.3                              | Pengujian Hipotesis .....                     | 74        |

|                               |                                     |            |
|-------------------------------|-------------------------------------|------------|
| 4.3.1                         | Temuan Hipotesis Pertama .....      | 74         |
| 4.3.2                         | Temuan Hipotesis Kedua .....        | 75         |
| 4.3.3                         | Temuan Hipotesis Ketiga .....       | 76         |
| 4.3.4                         | Temuan Hipotesis Keempat .....      | 77         |
| 4.3.5                         | Temuan Hipotesis Kelima.....        | 79         |
| 4.3.6                         | Temuan Hipotesis Keenam .....       | 80         |
| 4.3.7                         | Temuan Hipotesis Ketujuh.....       | 82         |
| 4.3.8                         | Temuan Hipotesis Kedelapan .....    | 84         |
| 4.3.9                         | Temuan Hipotesis Kesembilan .....   | 86         |
| 4.3.10                        | Temuan Hipotesis Kesepuluh .....    | 88         |
| 4.4                           | Ringkasan Hasil Uji Hipotesis ..... | 91         |
| <b>BAB V KESIMPULAN .....</b> |                                     | <b>94</b>  |
| 5.1                           | Kesimpulan.....                     | 94         |
| 5.2                           | Implikasi Manajerial.....           | 99         |
| 5.3                           | Keterbatasan Riset .....            | 102        |
| 5.4                           | Arahan Riset Mendatang .....        | 102        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>   |                                     | <b>104</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>          |                                     | <b>108</b> |

## DAFTAR TABEL

|   |     |
|---|-----|
| Tabel 3.1 : Profil Responden .....                                    | 51  |
| Tabel 3.2 <i>Bartlett's</i> dan <i>KMO of Sampling Adequacy</i> ..... | 61  |
| Tabel 3.3 Hasil Pengukuran <i>Loading Factor</i> .....                | 61  |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas .....                                | 63  |
| Tabel 4.1 Hasil Uji Normalitas Data .....                             | 72  |
| Tabel 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas .....                           | 73  |
| Tabel 4.3 Statistik Despkriptif .....                                 | 74  |
| Tabel 4.4 Hasil Pengujian Korelasi <i>Pearson</i> .....               | 76  |
| Tabel 4.5 Nilai Koefisien Determinasi Pada Model Regresi 1 .....      | 77  |
| Tabel 4.6 Uji F Statistik Pada Model Regresi 1 .....                  | 78  |
| Tabel 4.7 Uji t Statistik Pada Model Regresi 1 .....                  | 79  |
| Tabel 4.8 Nilai Koefisien Determinasi Pada Model Regresi 1 .....      | 81  |
| Tabel 4.9 Perhitungan Model Regresi 2 .....                           | 82  |
| Tabel 4.10 <i>Chow Test</i> Persamaan 1 .....                         | 89  |
| Tabel 4.11 <i>Chow Test</i> Persamaan 2 .....                         | 91  |
| Tabel 4.12 <i>Chow Test</i> Persamaan 3 .....                         | 93  |
| Tabel 4.13 <i>Chow Test</i> Persamaan 4 .....                         | 96  |
| Tabel 4.14 <i>Chow Test</i> Persamaan 5 .....                         | 98  |
| Tabel 4.15 Ringkasan Hasil Uji Hipotesis .....                        | 100 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |     |
|---|-----|
| Gambar 1.1. Presentase penetrasi Internet di Indonesia .....                    | 11  |
| Gambar 1.2. Presentasi pembeli daring di Indonesia .....                        | 12  |
| Gambar 1.3. Grafik perbandingan situs perdagangan elektronik di Indonesia ..... | 14  |
| Gambar 2.1 Model Penelitian .....   | 41  |
| Gambar 3.1 Antarmuka pembelian pulsa daring pada situs Tokopedia .....          | 54  |
| Gambar 3.2 Antarmuka pembelian pulsa daring pada situs Bukalapak .....          | 55  |
| Gambar 3.3 Antarmuka pembelian pulsa daring pada situs Lazada .....             | 56  |
| Gambar 3.4 Antarmuka pembelian pulsa daring pada situs Blibli .....             | 57  |
| Gambar 3.5 Antarmuka pembelian pulsa daring pada situs Traveloka .....          | 58  |
| Gambar 3.6 Antarmuka pembelian pulsa daring pada Go-Pulsa .....                 | 59  |
| Gambar 4.1 Model Hasil Penelitian .....   | 104 |