

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAKSI	iii
ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	11
1.3. Pertanyaan Penelitian	12
1.4. Tujuan Penelitian	13
1.5. Lingkup Penelitian	14
1.6. Kontribusi Penelitian	14
BAB II	16
LANDASAN TEORI	16
2.1. Jasa	16
2.1.1. Ketidakwujudan	16
2.1.2. Produksi / Konsumsi Secara Simultan	17
2.1.3. Keteragaman	17
2.1.4. Ketidakawetan	18
2.2. Kualitas Jasa	19
2.2.1. Keterwujudan	19
2.2.2. Keandalan	20
2.2.3. Daya Tanggap	20
2.2.4. Jaminan	20
2.2.5. Empati	21
2.3. Pemasaran Jasa	21
2.3.1. <i>Product</i>	23

2.3.2.	<i>Place, Cyberspace, and Time</i>	23
2.3.3.	<i>Process</i>	24
2.3.4.	<i>Productivity and Quality</i>	24
2.3.5.	<i>People</i>	25
2.3.6.	<i>Promotion and Education</i>	25
2.3.7.	<i>Physical Evidence</i>	26
2.3.8.	<i>Price and Other User Cost</i>	26
2.4.	Nilai yang Dipersepsikan	26
2.5.	Model Penerimaan Teknologi [<i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>]	27
2.5.1.	Kemudahan Penggunaan yang Dipersepsikan	29
2.5.2.	Kegunaan yang Dipersepsikan	30
2.6.	Reputasi Perusahaan.....	30
2.7.	Privasi	31
2.8.	Kepercayaan.....	31
2.9.	Keandalan	33
2.10.	Fungsionalitas	33
2.11.	Niat Membeli Kembali Secara <i>Online</i>	34
2.12.	Pengembangan Hipotesis.....	34
2.13.	Model Penelitian	42
BAB III	43
METODE PENELITIAN	43
3.1.	Desain Penelitian	43
3.2.	Definisi Operasional dan Pengukuran.....	43
3.2.1.	Niat Membeli Kembali	44
3.2.2.	Nilai yang Dipersepsikan	44
3.2.3.	Kemudahan penggunaan yang dipersepsikan	45
3.2.4.	Kegunaan yang dipersepsikan.....	46
3.2.5.	Reputasi perusahaan.....	46
3.2.6.	Privasi	47
3.2.7.	Kepercayaan.....	48

3.2.8.	Keandalan.....	48
3.2.9.	Fungsionalitas	49
3.3.	Desain Pengambilan Sampel.....	49
3.3.1.	Populasi.....	49
3.3.2.	Sampel.....	50
3.3.3.	Metode Pengambilan Sampel	50
3.3.4.	Ukuran Sampel.....	51
3.4.	Objek Penelitian.....	52
3.5.	Metode Pengumpulan Data.....	52
3.6.	Instrumen Penelitian.....	53
3.7.	Uji Instrumen	53
3.7.1.	Uji Validitas	54
3.7.2.	Hasil Uji Validitas.....	55
3.7.3.	Uji Reliabilitas.....	58
3.7.4.	Hasil Uji Reliabilitas	59
3.8.	Analisis Data.....	60
3.8.1.	Metode Analisis.....	60
3.8.2.	Pengembangan Formulasi Dasar	61
3.8.3.	Pengujian Hipotesis.....	61
3.8.4.	Pengujian Goodness of Fit	62
3.8.4.1.	Uji statistik t.....	63
3.8.4.2.	Uji Koefisien determinasi R^2	63
BAB IV	65
ANALISIS DATA	65
4.1.	Karakteristik Responden	65
4.1.1.	Usia Responden.....	65
4.1.2.	Jenis Kelamin Responden.....	66
4.1.3.	Profesi Responden	66
4.1.4.	Pendidikan Terakhir Responden	67
4.1.5.	Pengeluaran Perbulan Responden.....	68

4.2.	Statistik Deskriptif	69
4.3.	Uji Hipotesis	71
4.4.	Pembahasan.....	85
BAB V		91
SIMPULAN DAN SARAN		91
5.1.	Simpulan	91
5.2.	Keterbatasan Penelitian	93
5.3.	Saran	93
DAFTAR PUSTAKA		97
LAMPIRAN		104