

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	iii
PRAKATA.....	iv
ARTI LAMBANG DAN SINGKATAN	vi
ABSTRACT.....	vii
INTISARI	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	14
1.1. Latar Belakang	14
1.2. Rumusan Masalah	17
1.3. Batasan Masalah	17
1.4. Keaslian Penelitian.....	18
1.5. Tujuan Penelitian	20
1.6. Manfaat Penelitian	20
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	21
2.1. Tinjauan Pustaka.....	21
2.2. Landasan Teori.....	24
2.2.1. E-commerce	24
2.2.2. Media sosial	27
2.2.3. Expectation Confirm Theory	31
2.2.4. <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	32
2.3. Pengembangan Model.....	35
2.3.1. Rekomendasi	35
2.3.2. Promosi	37
2.3.3. Kepuasan Terhadap Kredibilitas	39
2.4. Usulan Hipotesis	40
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	44

3.1. Populasi dan Sampel	44
3.2. Bahan Penelitian	44
3.3. Alat Penelitian.....	44
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	45
3.5. Jalan Penelitian	48
3.6. Cara Analisis	49
3.7. Pengujian Instrumen Penelitian	50
3.7.1. Model Pengukuran atau Outer Model	50
3.7.2. Model Struktural atau <i>inner model</i>	52
3.8. Pengujian Hipotesis	52
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1. Gambaran Hasil Responden.....	53
4.1.1. Data Responden	53
4.1.2. Karakteristik Responden	55
4.1.3. Informasi Pembelian Responden	58
4.1.4. Multiple Choice Faktor Kekecewaan Konsumen	60
4.2. Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	61
4.2.1. Uji Validitas	62
4.2.2. Uji Reliabilitas	66
4.3. Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	67
4.4. Pengujian Hipotesis	68
4.5. Pembahasan Hasil Hipotesis	71
4.5.1. Pengaruh Rekomendasi terhadap Harapan Konsumen	71
4.5.2. Pengaruh Promosi terhadap Harapan Konsumen.....	72
4.5.3. Pengaruh Harapan Terbentuk Terhadap Konfirmasi Yang Dirasakan Konsumen	72
4.5.4. Pengaruh Harapan Penjual terhadap Kinerja Penjual	72
4.5.5. Pengaruh Kinerja Penjual terhadap Konfirmasi Yang Dirasakan Konsumen	73
4.5.6. Pengaruh Kinerja Yang Dirasakan Konsumen terhadap Kredibilitas Penjual.....	73
4.5.7. Pengaruh Konfirmasi Yang Dirasakan Konsumen terhadap Kredibilitas Penjual.....	74



BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1. Kesimpulan	75
5.2. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	1
Lampiran 1. Kuesioner.....	1
Lampiran 2. Hasil Kuesioner	5