

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	ii
SURAT PERNYATAAN UNTUK TESIS	iii
LEMBAR PENGESAHAN TESIS	iv
HALAMAN MOTO	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I    PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	7
D. Perumusan	7
E. Tujuan	8
F. Manfaat	9

	G. Kerangka Penulisan	9
BAB II	TELAAH PUSTAKA	11
	A. Landasan Teori	11
	1. Intensi Pembelian Ulang	11
	2. Kepercayaan	12
	3. Kepuasan	12
	4. Komitmen	13
	B. Keterkaitan antar variabel	12
	1. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Intensi Pembelian Ulang	14
	2. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Komitmen	15
	3. Pengaruh Komitmen terhadap Intensi Pembelian Ulang	17
	4. Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan terhadap Intensi Pembelian Ulang melalui Komitmen	17
	C. Penelitian terdahulu	18
	D. Kerangka Pemikiran	22
	E. Hipotesis	24
BAB III	METODE PENELITIAN	25
	A. Jenis dan periode penelitian	25
	1. Jenis Penelitian	25

2. Periode Penelitian	25
B. Sumber Data dan Pengumpulan Data	25
1. Sumber Data	25
2. Teknik Pengumpulan Data	26
C. Populasi dan Sampel	27
1. Populasi	27
2. Sampel	27
3. Jumlah Sampel	28
D. Operasionalisasi Variabel	29
E. Uji Validitas & Reabilitas	33
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reabilitas	35
F. Teknik Analisis Data	36
1. Uji R <i>Square</i>	38
2. Uji Q <i>Square</i>	38
3. Uji F <i>Square</i>	39
4. Efek Mediasi	39
5. Pengujian hipotesis penelitian	39
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	41
A. Profil responden	41
1. Detesis Subyek Penelitian	41
B. Detesis Obyek Penelitian	43
1. Kepercayaan	44

	2. Kepuasan	44
	3. Komitmen	45
	4. Intensi Pembelian Ulang	46
	C. Analisis Validitas dan Reabilitas	46
	1. Validitas	46
	2. Reabilitas	51
	3. Uji Multikolinearitas	52
	D. Hasil Analisis Data	53
	1. Hasil Pengujian Model Struktural	46
	E. Pembahasan	66
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	73
	A. Kesimpulan	73
	B. Saran	73
	DAFTAR PUSTAKA	75
	LAMPIRAN	80
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	105

## DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 3.1	Persyaratan Ukuran Sampel Minimum	28
Tabel 3.2	Operasionalisasi Variabel	29
Tabel 3.3	Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS	36
Tabel 4.1	Tanggapan responden atas Kepercayaan	44
Tabel 4.2	Tanggapan responden atas Kepuasan	44
Tabel 4.3	Tanggapan responden atas Komitmen	45
Tabel 4.4	Tanggapan responden atas Intensi Pembelian Ulang	46
Tabel 4.5	<i>Output Loading Factor</i>	48
Tabel 4.6	<i>Output Cross Loading</i>	49
Tabel 4.7	<i>Output Fornell – Larcker Criterion</i>	50
Tabel 4.8	<i>Output Average Variances Extracted</i>	51
Tabel 4.9	<i>Output Composite Reability</i>	52
Tabel 4.10	<i>Output Collinearity Statistics</i>	53
Tabel 4.11	<i>Output Q Square</i>	58
Tabel 4.12	<i>Output Bootstrapping</i> pengaruh langsung	59
Tabel 4.13	<i>Output Bootstrapping</i> pengaruh tidak langsung	59
Tabel 4.14	<i>Output Bootstrapping total effect</i>	63
Tabel 4.15	Rekapitulasi Hasil Pengujian hipotesis	65

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	23
Gambar 4.1.1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	41
Gambar 4.1.2 Karakteristik responden berdasarkan usia	42
Gambar 4.1.3 Karakteristik responden berdasarkan pengeluaran	42
Gambar 4.1.4 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	43
Gambar 4.1.5 Hasil Pengujian <i>Factor Loading</i> dengan PLS	47
Gambar 4.1.6 <i>Output AVE</i>	51
Gambar 4.1.7 <i>Output Composite Reability</i>	52
Gambar 4.1.8 <i>Output Path Coeficient</i>	54
Gambar 4.1.9 <i>Output Indirect Effect</i>	55
Gambar 4.1.10 <i>Output R Square</i>	56
Gambar 4.1.11 <i>Output f Square</i>	57
Gambar 4.1.12 <i>Output</i> hasil pengolahan data	64

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner	80
Lampiran 2 Hasil Data Kuesioner	85
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel	100
Lampiran 4 Hasil Detesis Obyek Penelitian	100