

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah	13
1.2.1 Identifikasi Masalah	13
1.2.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	15
1.3.1 Maksud Penelitian	15
1.3.2 Tujuan Penelitian	15
1.4 Kegunaan Penelitian	16
1.4.1 Kegunaan Penelitian Praktis	16
1.4.2 Kegunaan Penelitian Akademis	17
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	18
1.5.2 Lokasi Penelitian	18
1.5.3 Waktu Penelitian	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS ..	19
2.1 Kajian Pustaka	19
2.1.1 Kepercayaan Pelanggan	19
2.1.2 Minat Beli Ulang	23
2.1.3 User-Generated Content	26
2.2 Hasil Peneliti Terdahulu	30
2.3 Kerangka Pemikiran	32
2.3.1 Hubungan Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap User-Generated Content	34

2.3.2	Hubungan Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang	34
2.3.3	Hubungan Pengaruh User-Generated Content Terhadap Minat Beli Ulang	35
2.3.4	Hubungan Pengaruh Kepercayaan Konsumen Terhadap Minat Beli Ulang Melalui User-Generated Content	36
2.4	Hipotesis Penelitian	37
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Objek Penelitian	38
3.2	Metode Penelitian	38
3.2.1	Desain Penelitian	40
3.2.2	Operasional Variabel	42
3.2.3	Sumber dan Teknik Penentuan Data	45
3.2.4	Teknik Penentuan Data	46
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data	48
3.2.6	Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		61
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	61
4.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	61
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	63
4.2	Pembahasan Penelitian	64
4.2.1	Karakteristik Responden	65
4.2.2	Analisis Deskriptif	70
4.2.2.1	Analisis Deskriptif Kepercayaan Pelanggan	71
4.2.2.2	Analisis Deskriptif Minat Beli Ulang	84
4.2.2.3	Analisis Deskriptif User-Generated Content	93
4.2.3	Analisis Verifikatif	103
4.2.3.1	Outer Model	104
4.2.3.2	Inner Model	109
4.2.3.3	Pengujian Hipotesis	114
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		126
5.1	Kesimpulan	126
5.2	Saran	127

DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN.....	138