

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah	11
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Kajian Teoritis	14
2.1.1 Minat Beli Ulang.....	14
2.1.2 Kualitas Layanan Elektronik.....	18
2.1.3 Pengalaman Pengguna	22
2.1.4 Harga	26
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31

2.3 Kerangka Berpikir.....	38
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Minat Beli Ulang.....	38
2.3.2 Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Minat Beli Ulang.....	39
2.3.3 Pengaruh Harga Terhadap Minat Beli Ulang	39
2.4 Hipotesis Penelitian.....	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
3.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	42
3.2.1 Populasi	42
3.2.2 Sampel.....	43
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	43
3.3.1 Variabel Penelitian	44
3.3.2 Definisi Operasional.....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data	47
3.4.1 Kuesioner (Angket).....	47
3.4.2 Studi Kepustakaan.....	48
3.5 Teknik Analisa Data	48
3.5.1 Uji kualitas Data.....	48
3.5.2 Uji Asumsi Klasik	49
3.5.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	50
3.5.4 Pengujian Hipotesis.....	51
3.5.5 Koefisien Determinasi (R Square)	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum <i>Seller Business Account</i> di Platform X.....	54
4.2 Identifikasi Responden.....	55
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan mengetahui <i>Business Account</i> (BA) yang melakukan penjualan akun Netflix <i>sharing</i> di platform X.....	55

4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan pernah membeli akun Netflix <i>sharing</i> melalui <i>seller Business Account</i> (BA) di X setidaknya satu (1) kali.....	56
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian	56
4.3 Uji Instrumen Penelitian	60
4.3.1 Uji Validitas.....	60
4.3.2 Uji Reliabilitas	63
4.4 Uji Asumsi Klasik	64
4.4.1 Uji Normalitas.....	64
4.4.2 Uji Multikolinearitas	66
4.4.3 Uji Heterosdastisitas.....	67
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	68
4.5.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	68
4.5.2 Uji Hipotesis.....	70
4.6 Hasil dan Pembahasan.....	73
4.6.1 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik terhadap Minat Beli Ulang.....	73
4.6.2 Pengaruh Pengalaman Pengguna terhadap Minat Beli Ulang.....	75
4.6.3 Pengaruh Harga terhadap Minat Beli Ulang	76
4.6.4 Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik, Pengalaman Pengguna, dan Harga terhadap Minat Beli Ulang	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	88