

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	4
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Kegunaan Hasil Penelitian	6
1.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian	7
BAB II	8
2.1. Tinjauan Pustaka	8
2.1.1. <i>Perceived service quality</i>	8
2.1.2. <i>E-trust</i>	14
2.1.3. <i>Repurchase Intention</i>	19
2.1.4. Hasil Penelitian Terdahulu	22
2.2. Kerangka Pikiran	30
2.3. Hipotesis	32
BAB III	34
3.1. Objek Penelitian	34
3.2. Metode Penelitian	34
3.2.1. Operasionalisasi Variabel	34
3.3. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	37
3.3.1. Jenis Data	37
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data	37
3.4. Populasi dan Sampel	39
3.4.1. Populasi	39
3.4.2. Sampel	39
3.4.3. Teknik Pengambilan Sampel	40
3.4.4. Metode Pengumpulan Data	41
3.5. Model Penelitian	42
3.6. Teknik Analisis Data	42

