

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori	8
B. Hubungan Antar Variabel.....	32
C. Penelitian Terdahulu.....	36
D. Kerangka Pemikiran	39
E. Hipotesis	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
A. Rancangan Penelitian	42
B. Obyek dan Waktu Penelitian	42
C. Populasi	43
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	43
E. Jenis Data Penelitian.....	46
F. Metode Pengumpulan Data	46
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	47
H. Definisi Operasional Variabel Penelitian	47
I. Skala Pengukuran Variabel	53
J. Uji Instrumen.....	54
K. Metode Analisis Data	57

L. Uji Hipotesis	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
A. Analisis Deskriptif.....	64
B. Analisis Kuantitatif.....	70
C. Pembahasan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	82
A. Kesimpulan	82
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen	9
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	40

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	36
Tabel 3.1 Interval Kategori Jawaban Variabel Penelitian.....	54
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	55
Tabel 3.2 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.1 Pekerjaan Responden	64
Tabel 4.2 Pendapatan Responden.....	65
Tabel 4.3 Usia Responden	65
Tabel 4.4 Statistik Responden Variabel Kualitas Produk.....	66
Tabel 4.5 Statistik Responden Variabel Citra Merek.....	67
Tabel 4.6 Statistik Responden Variabel Harga	68
Tabel 4.7 Statistik Responden Variabel <i>E-Service Quality</i>.....	69
Tabel 4.8 Statistik Responden Variabel Keputusan Pembelian	70
Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	71

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	89
Lampiran 2 Rekapitulasi Data 30 Responden.....	96
Lampiran 2.1 Hasil Validitas dan Reliabilitas Kualitas Produk	102
Lampiran 2.2 Hasil Validitas dan Reliabilitas Citra Merek	105
Lampiran 2.3 Hasil Validitas dan Reliabilitas Harga	107
Lampiran 2.4 Hasil Validitas dan Reliabilitas <i>E-Service Quality</i>	109
Lampiran 2.5 Hasil Validitas dan Reliabilitas Keputusan Pembelian.....	111
Lampiran 3 Rekapitulasi Data 150 Responden.....	113
Lampiran 3.1 Hasil Analisis Deskriptif 150 Responden.....	134
Lampiran 3.2 Hasil Analisis Deskriptif Variabel.....	136
Lampiran 4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	139