

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori.....	11
1. <i>E-Commerce</i>	11
2. Harga	12
3. Kualitas Pelayanan	17
4. Promosi.....	20
5. Keputusan Pembelian	23
B. Penelitian Terdahulu	31
C. Pengaruh Antar Variabel.....	36
D. Kerangka Penelitian	37
E. Hipotesis Penelitian	39
BAB III METODE PENELITIAN	40
A. Rancangan Penelitian.....	40
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	40
C. Populasi.....	40
D. Sampel dan Teknik <i>Sampling</i>	41
1. Sampel Penelitian.....	41
2. Teknik <i>Sampling</i>	41
E. Jenis Data Penelitian	42

F.	Prosedur Pengambilan Data	42
G.	Klasifikasi Variabel Penelitian	44
1.	Variabel Bebas (<i>Independent Variable</i>)	44
2.	Variabel Terikat (<i>Dependent Variable</i>).....	45
H.	Definisi Operasional Variabel	45
I.	Uji Instrumen	48
1.	Uji Validitas	48
2.	Uji Reliabilitas.....	49
J.	Teknik Analisis Data.....	50
1.	Analisis Deskriptif.....	51
2.	Analisis Kuantitatif	51
3.	Pengujian Hipotesis.....	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		58
A.	Hasil Penelitian	58
1.	Analisis Deskriptif.....	58
2.	Analisis Kuantitatif	65
3.	Uji Hipotesis.....	67
B.	Pembahasan.....	70
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		75
A.	Kesimpulan	75
B.	Saran	75
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN		81

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah pengguna internet di Indonesia tahun 2019.....	2
Gambar 1.2 Strategi Harga Shopee.....	5
Gambar 1.3 Strategi Pelayanan Shopee	6
Gambar 1.5 Strategi Promosi Shopee	7
Gambar 2.1 Proses Keputusan Pembelian Model Lima Tahap	24
Gambar 2.2 Kerangka Penelitian	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peringkat tiga besar aplikasi <i>e-commerce</i> paling populer di Appstore dan Playstore kuartal 1 – kuartal 4 tahun 2018	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	31
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	45
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas Instrumen 30 Responden	49
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen 30 Responden.....	50
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Tabel 4.4 Penilaian Variabel Harga (X_1)	62
Tabel 4.5 Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	63
Tabel 4.6 Penilaian Variabel Promosi (X_3).....	64
Tabel 4.7 Penilaian Variabel Keputusan Pembelian (Y)	65
Tabel 4.8 Rangkuman Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	81
Lampiran 2 Rekapitulasi 30 Responden	90
Lampiran 3 Uji Validitas dan Reliabilitas	96
Lampiran 4 Rekapitulasi 100 Responden	101
Lampiran 5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	115