

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Landasan Teori .....	8
B. Hubungan Antar Variabel .....	18
C. Penelitian Terdahulu .....	22
D. Kerangka Penelitian .....	26
E. Hipotesis Penelitian .....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	28
A. Rancangan Penelitian .....	28
B. Obyek dan waktu penelitian .....	28
C. Populasi .....	29
D. Sampel dan Teknik Sampling .....	29

1. Sampel.....	29
2. Teknik Pengambilan Sampel .....	29
3. Besaran Sampel .....	30
E. Jenis Data Penelitian .....	31
F. Prosedur Pengambilan Data.....	31
G. Klasifikasi Variabel Penelitian .....	31
H. Definisi Operasional Variabel .....	32
I. Uji Instrument .....	34
a. Uji Validitas .....	34
b. Uji Reliabilitas .....	36
J. Teknik Analisis Data .....	37
1. Analisis Deskriptif .....	37
2. Analisis Kuantitatif .....	38
K. Uji Hipotesis .....	48
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....	54
A. Deskripsi Hasil Penelitian .....	54
1. Analisis Deskriptif .....	54
2. Analisis Kuantitatif .....	62
a. Pengujian Asumsi SEM .....	62
b. Pengujian Hipotesis .....	67
B. Pembahasan .....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	78
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel .....	33
Tabel 3.2 Skor Skala Likert .....	3
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas .....	36
Tabel 3.5 Model Persamaan Structural .....	41
Tabel 3.6 Good of Fit Index untuk Evaluasi model.....	45
Tabel 3.7 Kategori Tinggi, Sedang, Rendah .....	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas .....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan Kuliah.....	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Uang Saku .....	57
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Pembelian Online	58
Tabel 4.6 Skor Persepsi .....	59
Tabel 4.7 Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan .....	59
Tabel 4.8 Penilaian Variabel Citra Merek .....	60
Tabel 4.9 Penilaian Variabel Persepsi Harga.....	61
Tabel 4.10 Penilaian Variabel Kepuasan Pelanggan .....	62

Tabel 4.11 Uji Normalitas .....	63
Tabel 4.12 Hasil Uji Outlier .....	64
Tabel 4.13 Good of Fit Index Untuk Evaluasi Model.....	65
Tabel 4.14 Estimasi Hasil Analisis SEM .....	69
Tabel 4.15 Direct Effect, Indirect Effect dan Total Effect .....	71

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian .....	26
Gambar 3.1 Persamaan Struktural .....	40
Gambar 4.1 Hasil Analisi Jalur .....	68

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I : Kuesioner .....	85
Lampiran II: Rekapitulasi Kelompok 30 Responden .....	88
Lampiran III : Uji Validitas dan Reliabilitas .....	89
Lampiran IV : Rekapitulasi Kelompok 150 Responden .....	94
Lampiran V : Karakteristik Responden.....	99
Lampiran VI : Analisis Deskriptif .....	104
Lampiran VII : Hasil Uji SEM AMOS .....	107