

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Permasalahan	1
B. Rumusan Masalah	11
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Keputusan Pembelian	13
2. Promosi	14
3. <i>E-Service Quality</i>	16
4. <i>Brand Image</i>	17
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Hubungan Antar Variabel.....	26
D. Kerangka Konseptual	28
E. Hipotesis Penelitian.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Rancangan Penelitian	29
B. Objek dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi.....	30
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	30
E. Jenis Data Penelitian	32
F. Prosedur Pengambilan Data	32
G. Klasifikasi Variabel Penelitian	32

H. Definisi Operasional Variabel	33
I. Skala Pengukuran Variabel	35
J. Uji Instrumen	36
K. Teknik Analisis Data	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Analisis Deskriptif	42
B. Analisis Kuantitatif	49
C. Pengujian Hipotesis.....	51
D. Pembahasan.....	53
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
A. Kesimpulan	56
B. Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61