

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Pembatasan Masalah	8
1.2.1 Identifikasi Masalah	8
1.2.2 Pembatasan Masalah	9
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Tinjauan Teori	12
2.1.1 Kualitas Layanan	12
2.1.1.1 Karakteristik Layanan	13
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Layanan	15
2.1.2 Promosi	16
2.1.2.1 Dimensi Promosi	17
2.1.3 Kepercayaan	18
2.1.3.1 Jenis-jenis Kepercayaan	20
2.1.3.2 Dimensi Kepercayaan	21
2.1.4 Keputusan Pembelian	21
2.1.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi keputusan pembelian	22
2.1.4.2 Proses Keputusan Pembelian	23
2.1.4.3 Dimensi Keputusan Pembelian	27
2.1.5 Perilaku Konsumen	29
2.1.6 E-Commerce	29
2.2 Hasil Penelitian Terdahulu	31
2.3 Hubungan Antar Variabel	33
2.4 Hipotesis	37
2.5 Model Penelitian	38

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Riset	40
3.2	Jenis dan Sumber Data	40
3.2.1	Jenis Data	40
3.2.2	Sumber Data	41
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	42
3.3.1	Populasi	42
3.3.2	Sampel	42
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel	43
3.4	Unit Analisis	44
3.5	Definisi Operasional Variabel	44
3.5.1	Kualitas Layanan	45
3.5.2	Promosi	46
3.5.3	Kepercayaan	46
3.5.4	Keputusan Pembelian	47
3.6	Teknik Analisis Data	49
3.6.1	Uji Validitas	50
3.6.2	Uji Reliabilitas	51
3.6.3	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	52
3.6.4	Koefisien Determinasi	57

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1	Hasil Penelitian	58
4.1.1	Karakteristik Responden	58
4.1.2	Uji Validitas	62
4.1.3	Uji Reliabilitas	65
4.1.4	Analisis Jalur	66
4.1.4.1	Analisis Jalur Tahap I	67
4.1.4.2	Analisis Jalur Tahap II	70
4.1.4.3	Analisis Jalur Gabungan Tahap I dan II	74
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	71
4.3	Temuan Penelitian	81
4.4	Keterbatasan Penelitian	82

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	81
5.2	Saran	83
5.3	Implikasi Penelitian	84

DAFTAR PUSTAKA	85
-----------------------------	----

LAMPIRAN	88
-----------------------	----

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	31
3.1	Skala Likert	41
3.2	Operasional Variabel	47
3.3	Nilai <i>Range</i> Uji Reliabilitas	52
4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin,Usia, dan Frekuensi pembelian ..	59
4.2	Uji Validitas	63
4.3	Uji Reliabilitas	65
4.4	Nilai Koefisien Regresi dan Uji t	66
4.5	Nilai koefisien Determinasi Tahap I	67
4.6	Hasil Uji Tahap II	70
4.7	Nilai Koefisien Determinasi Tahap II	71
4.8	Hasil Perhitungan Pengaruh	76

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
1.1	Bisnis <i>E-Commerce</i>	2
1.2	Hasil Pra Survey Kualitas Layanan	4
1.3	Hasil Pra Survey Promosi	6
1.4	Hasil Pra Survey Kepercayaan	7
2.1	Proses Keputusan Pembelian	24
2.2	Model Penelitian	39
3.1	Diagram Jalur Hubungan Kausal	53
3.2	Hubungan Kausal Substruktur 1	55
3.3	Hubungan Kausal Substruktur 2	56
4.1	Tahap I Analisis Jalur	69
4.2	Tahap II Analisis Jalur	73
4.3	Tahap Gabungan I dan II	74

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Nama Lampiran	Halaman
1.	Surat Permohonan Pengisian Kuesioner	89
2.	Hasil Kuesioner	90
3.	Tabulasi Pre-test	94
4.	Tabulasi 150 Responden	95
5.	Hasil Uji Validitas	97
6.	Hasil Uji Reliabilitas	118
7.	Hasil Uji Analisis Jalur Tahap I	120
8.	Hasil Uji Analisis Jalur Tahap II	121