

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PROPOSAL .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vii</b>
<b>BAB I - PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	9
1.3. Rumusan Masalah .....	9
1.4. Tujuan Penelitian .....	10
1.5. Manfaat Penelitian .....	10
<b>BAB II - LANDASAN TEORI .....</b>	<b>12</b>
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Perilaku Konsumen.....	12
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen .....	13
2.2.1. Kepuasan Pelanggan .....	15
2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	15
2.2.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi .....	16
2.2.3. Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	16
2.3. Kepercayaan .....	17
2.3.1. Pengertian Kepercayaan .....	17
2.3.2. Dimensi dan Indikator Kepercayaan .....	18
2.4 Harga .....	18
2.4.1. Pengertian Harga.....	18
2.4.2. Strategi Penentuan Harga .....	19
2.4.3. Dimensi Harga .....	20
2.5 Promosi .....	20
2.5.1. Pengertian Promosi .....	20
2.5.2. Tujuan Promosi .....	21
2.5.3. Bauran Promosi .....	21
2.5.4. Dimensi Promosi .....	22
2.6. Penelitian Terdahulu .....	23
2.7. Hubungan Antar Variabel .....	28
2.8. Hipotesis .....	30

2.9. Model Peneletian .....	31
<b>BAB III - METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1. Desain Riset .....	32
3.2. Jenis dan Sumber Data .....	32
3.2.1. Jenis Data .....	32
3.2.2. Sumber Data .....	33
3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	33
3.3.1. Populasi .....	33
3.3.2. Sampel .....	33
3.3.3. Teknik Pengambilan Sampel .....	34
3.4. Unit Analisis .....	34
3.5. Definisi Operasional Variabel .....	34
3.6. Teknik Analisis Data .....	38
3.6.1. Uji Instrumen .....	39
3.6.2. Uji Asumsi Klasik .....	40
<b>BAB IV – HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
4.1. Hasil penelitian .....	42
4.1.1. Karakteristik responden .....	42
4.1.2. Berdasarkan jenis kelamin .....	42
4.1.3. Berdasarkan usia .....	43
4.1.4. Berdasarkan pekerjaan .....	43
4.1.5. Berdasarkan penggunaan .....	44
4.2. Uji validitas .....	44
4.3. Uji reabilitas .....	46
4.4. Uji Asumsi klasik .....	47
4.4.1. Uji Normalitas .....	47
4.4.2. Uji Multikolinearitas .....	48
4.4.3. Uji Heterokedastisitas .....	49
4.4.4. Uji Hipotesis.....	50
4.4.5. Uji Regresi linear berganda.....	50
4.4.6. Uji statistic F .....	51
4.4.7. Uji statistic t .....	52
4.4.8. Uji Koefisien determinasi.....	53
<b>BAB V – PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
5.1. Pembahasan hasil penelitian .....	54
5.2. Temuan Penelitian .....	57
5.3. Keterbatasan Penelitian .....	57
<b>BAB VI – PENUTUP .....</b>	<b>59</b>
6.1. Kesimpulan .....	59
6.2. Saran .....	59

6.3. Implikasi Penelitian .....	60
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>63</b>

#### **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1. Data Pengunjung Marketplace .....	4
Gambar 1.2. Hasil Prasurvey Kepercayaan .....	7
Gambar 1.3. Hasil Prasurvey Harga .....	8
Gambar 1.4. Hasil Prasurvey Promosi.....	8
Gambar 1.4. Hasil Prasurvey Promosi.....	8
Gambar 4.1. Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Gambar 4.2. Berdasarkan Usia .....	43
Gambar 4.3. Berdasarkan Pekerjaan.....	43
Gambar 4.4. Berdasarkan Penggunaan.....	44
Gambar 4.5. Hasil Uji <i>Probability</i> .....	48
Gambar 4.6. Hasil heteroskedastisitas .....	49