

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3    Rumusan Masalah .....	13
1.4    Tujuan Penelitian .....	13
1.5    Kegunaan Penelitian .....	14
1.6    Waktu dan Periode Penelitian .....	15
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	16
2.1    Landasan Teori .....	16
2.1.1    Manajemen Pemasaran .....	16
2.1.2    E-commerce .....	16
2.1.3    Perilaku Konsumen .....	17
2.1.4    Pengambilan Keputusan Pembelian .....	19

2.1.5	Proses Pengambilan Keputusan Pembelian .....	20
2.1.6	Harga .....	22
2.1.7	Promosi .....	23
2.1.8	Kualitas Pelayanan .....	24
2.1.9	Citra Merek (Brand Image) .....	25
2.2	Penelitian Terdahulu .....	27
2.3	Hubungan Antar Variabel .....	37
2.3.1	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian .....	37
2.3.2	Pengaruh Promosi Terhadap Keputusan Pembelian .....	37
2.3.3	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian .....	37
2.3.4	Pengaruh Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian .....	37
2.4	Kerangka Pemikiran .....	38
2.5	Hipotesis Penelitian .....	40
2.6	Ruang Lingkup Penelitian .....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>41</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	41
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	41
3.2.1	Operasional Variabel .....	41
3.2.2	Skala Pengukuran .....	44
3.2.3	Tahapan Penelitian .....	45
3.3	Populasi dan Sampel .....	46
3.3.1	Populasi .....	46
3.3.2	Sampel .....	46
3.3.3	Teknik Sampling .....	47

3.4	Pengumpulan Data .....	48
3.4.1	Sumber Data .....	48
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data .....	48
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	49
3.5.1	Uji Validitas .....	49
3.5.2	Uji Reliabilitas .....	52
3.6	Teknik Analisis Data .....	53
3.6.1	Analisis Statistik Deskriptif .....	53
3.7	Uji Asumsi Klasik .....	54
3.7.1	Uji Multikolinearitas .....	54
3.7.2	Uji Autokorelasi .....	55
3.7.3	Uji Heteroskedastisitas .....	55
3.7.4	Uji Normalitas .....	55
3.8	Regresi Linear Berganda .....	56
3.9	Uji Hipotesis .....	56
3.9.1	Uji Parsial (Uji t).....	57
3.9.2	Uji Simultan (Uji F) .....	58
3.10	Uji Koefisien Determinasi (R Square) .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>60</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	60
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	60
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	61
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	61
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan .....	62

4.2	Hasil Penelitian .....	62
4.2.1	Analisis Deskriptif .....	62
4.3	Uji Asumsi Klasik .....	72
4.3.1	Uji Multikolinearitas .....	72
4.3.2	Uji Autokorelasi .....	72
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas .....	72
4.3.4	Uji Normalitas .....	74
4.4	Regresi Linear Berganda .....	75
4.5	Uji Hipotesis .....	77
4.5.1	Uji Parsial (Uji t) .....	77
4.5.2	Uji Simultan (Uji F) .....	78
4.5.3	Uji Koefisien Determinasi (R Square) .....	79
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian .....	80
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>88</b>
5.1	Kesimpulan .....	88
5.2	Saran .....	89
5.2.1	Bagi Perusahaan .....	89
5.2.2	Bagi Peneliti Selanjutnya .....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>91</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>97</b>