

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xi
<b>ABSTRAK</b> .....	xiii

## **BAB I : PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan .....	6

## **BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.1 Waktu .....	8
2.1.2 Ketersediaan Barang .....	8
2.2 Motif Belanja .....	10
2.3 Keputusan Pembelian .....	11

2.3.1 Jenis Perilaku Pembelian .....	11
2.3.2 Tahap Proses Pembelian .....	12
2.4 Kepuasan .....	14
2.6 Faktor Kepuasan Pelanggan <i>Online Shop</i> .....	16
2.6.1 Kepercayaan Konsumen .....	16
2.6.2 Kualitas Produk .....	18
2.6.3 Kualitas Pelayanan.....	20
2.6.4 Harga .....	21

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

3.1 Lokasi Penelitian .....	23
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	23
3.3 Pengumpulan Data.....	23
3.3.1 Jenis Data.....	23
3.3.2 Sumber Data .....	24
3.4 Populasi dan Sampel.....	24
3.5 Metode Analisis .....	25
3.6 Pengujian Hipotesis .....	27
3.6.1 Uji F.....	27
3.6.2 Uji R <sup>2</sup> (Koefisien Determinasi).....	28
3.6.3 Uji t.....	28
3.7 <i>Flow Chart</i> Penelitian.....	29
3.8 Analisis Data dan Pembahasan .....	30
3.9 Tahap Kesimpulan .....	30

## **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Responden.....	31
4.1.2 Responden Menurut Nilai Pembelian.....	31
4.2 Pemilihan Variabel .....	32
4.2.1 Variabel Kepercayaan Konsumen (X1) .....	32
4.2.2 Variabel Kualitas Produk (X2) .....	32
4.2.3 Variabel Kualiatas Pelayanan (X3) .....	32
4.2.4 Variabel Harga (X4) .....	32
4.3 Penentuan Range .....	33
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
4.3.1.1 Uji Validitas.....	38
4.3.1.2 Uji Realibilitas.....	39
4.3.2 Analisis Regresi Linear Berganda .....	40
4.3.2.1 Pengujian Hipotesis .....	42
4.3.2.2 Uji F.....	42
4.3.2.3 Uji R2 (Koefisien Determinasi).....	43
4.3.2.3 Uji t .....	43
4.3 Pembahasan .....	45

## **BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1 Kesimpulan.....	48
5.2 Saran .....	49

## **DAFTAR PUSTAKA ..... 50**

## **LAMPIRAN.....**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nilai Pembelian Responden .....	31
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepercayaan Konsumen .....	34
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Produk .....	35
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan.....	36
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Mengenai Harga .....	37
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Validitas.....	39
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	40
Tabel 4.8 Model Regresi dan Pengujian Hipotesis .....	41
Tabel 4.9 Uji F .....	42
Tabel 4.10 Uji R <sup>2</sup> (Koefisien Determinasi) .....	43
Tabel 4.11 Uji t .....	44

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Biodata.....

Lampiran 2 Kuisisioner .....

Lampiran 3 Hasil Kuisisioner Variabel .....

Lampiran 4 Lampiran Pengolahan SPSS .....