

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI iv

DAFTAR TABEL..... ix

DAFTAR GAMBAR x

BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian 1

1.2. Identifikasi Masalah 9

1.3. Pembatasan Masalah 10

1.4. Rumusan Masalah 10

1.5. Tujuan Penelitian 11

1.6. Manfaat Penelitian 12

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kerangka Teoritis 13

2.1.1. E-commerce 13

2.1.1.1. Pengertian e-commerce..... 13

2.1.1.2. Peluang dan Perkembangan e-commerce 13

2.1.1.3. Konsep bisnis e-commerce 14

2.1.1.4. Fasilitas pelayanan pada e-commerce.....	17
2.1.1.5. Kategori produk pada e-commerce.....	18
2.1.1.6. cara mendapatkan produk dan menentukan harga.....	19
2.1.1.7. Kelebihan dan Kelemahan online shop	21
2.1.1.8. Pentingnya informasi pada bisnis e-commerce	22
2.1.1.9. Promosi dan proses penjualan.....	23
2.1.1.10. Proses pembayaran dan pengiriman barang.....	24
2.1.1.11. Layanan purna jual.....	25
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	27
2.1.2.1. Kualitas	27
2.1.2.2. pengertian pelayanan	30
2.1.2.3. Konsep pelayanan	31
2.1.2.4. Klasifikasi Pelayanan.....	33
2.1.2.5. Standarisasi Pelayanan.....	33
2.1.2.6. Defenisi Kualitas Pelayanan	34
2.1.2.7. Strategi Kualitas Pelayanan	35
2.1.2.8. Indikator kualitas Pelayanan.....	35
2.1.3. Keragaman Produk.....	36
2.1.3.1. Pengertian produk	36
2.1.3.2. Fungsi Produk	37
2.1.3.3. Tingkatan Produk.....	37
2.1.3.4. Klasifikasi Produk.....	38
2.1.3.5. Pengertian Keragaman Produk	42

2.1.4. Keputusan Pembelian.....	43
2.1.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian	43
2.1.4.2. Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan Pembelian.....	44
2.1.4.3. Tahap-tahap proses keputusan pembelian	53
2.1.4.4. Proses Pengambilan Keputusan pembelian	55
2.2. Penelitian Yang Relevan	59
2.3. Kerangka Berpikir	63
2.4. Hipotesis	64

BAB III. METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian	65
3.2. Populasi dan Sampel.....	65
3.2.1. Populasi	65
3.2.2. Sampel.....	65
3.3. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional.....	66
3.3.1. Variabel Penelitian	66
3.3.2. Defenisi Operasional	66
3.4. Teknik Pengumpulan Data	68
3.5. Uji Instrumen Penelitian.....	69
3.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	70
3.6. Teknik Analisis Data	71
3.6.1. Uji asumsi Klasik	72
3.6.1.1. Uji Multikolinearitas	72

3.6.1.2. Uji Heterokedastisitas.....	72
3.6.1.3. Uji Normalitas	73
3.6.2. Metode Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
3.6.3. Uji Hipotesis	74
3.6.3.1. Uji t (Parsial)	74
3.6.3.2. Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	75
3.6.3.3. Identifikasi Determinasi (R^2)	76

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian.....	78
4.1.1 Deskripsi Objek penelitian	78
4.1.1.1 Visi Fakultas Ekonomi UNIMED.....	78
4.1.1.2 Misi Fakultas Ekonomi UNIMED	78
4.1.1.3 Tujuan Fakultas Ekonomi	78
4.1.2 Jurusan dan kelompok bidang keilmuan di FE	79
4.1.3 kompetensi dan standar lulusan FE UNIMED	80
4.2 Deskripsi Responden	80
4.3 Analisis data Penelitian.....	82
4.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	82
4.3.1.1 Uji Validitas.....	82
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	84
4.4 Uji Asumsi Klasik	85
4.4.1 Uji Normalitas Data.....	85
4.4.3 Uji Multikolinearitas.....	88

4.4.4 Uji Heteroskedastisitas	89
4.5 Analisis Regresi Berganda.....	90
4.6 Pengujian Hipotesis	92
4.6.1 Uji Parsial (Uji t)	92
4.6.2 Uji Simultan (Uji F).....	93
4.6.3 Pengujian Koefisien Determinan (R^2)	94
4.7 Pembahasan	94
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	98
5.2 Saran	99
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

THE
Character Building
UNIVERSITY