

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah	9
1.4 Rumusan Masalah.....	9
1.5 Tujuan penelitian	10
1.6 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Teori	12
2.1.1 Perilaku Konsumen	12
2.1.2 Kualitas Layanan.....	25
2.1.3 Keputusan Pembelian.....	34
2.2 Kerangka Berfikir	42
2.2 Kerangka Berfikir	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	46
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	46
3.1.1 lokasi	46

3.1.2 Waktu	46
3.2 Populasi dan Sampel.....	46
3.2.1 Populasi	46
3.2.2 Sampel.....	47
3.3 Variabel Penelitian Dan Defenisi Oprasional.....	47
3.3.1 Variabel Penelitian	47
3.3.2 Defenisi Oprasional.....	48
3.4 Teknik Pengumpulan Data	52
3.4.1 Observasi	53
3.4.2 Dokumentasi.....	53
3.4.3 Angket atau Kuesioner	54
3.5 Uji Instrumen Penelitian	54
3.5.1 Uji validitas	55
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	55
3.6 Uji Asumsi klasik	56
3.6.1 Uji Normalitas	56
3.6.2 Uji Linearitas.....	57
3.6.3 Uji Multikolonieritas	58
3.7 Teknik Analisis Data	58
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	58
3.7.2 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
3.7.3 Uji Hipotesis.....	60
3.7.3.1 Uji Parsial (Uji t)	60
3.7.3.2 Uji Simultan (F).....	60
3.7.3.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian	62
4.2 Uji Instrumen Penelitian.....	62
4.2.1 Uji Validitas Perilaku Konsumen (X_1).....	63

4.2.2 Uji Reliabilitas Perilaku Konsumen (X_1).....	63
4.2.3 Uji Validitas Kualitas Layanan (X_2)	64
4.2.4 Uji Reliabilitas Kualitas layanan (X_2).....	65
4.2.5 Uji Validitas Keputusan Pembelian <i>Online</i> (Y).....	66
4.2.6 Uji Reliabilitas Keputusan pembelian <i>Online</i> (Y)	67
4.3 Analisis Deskriptif	67
4.3.1 Deskripsi Perilaku Konsumen (X_1)	68
4.3.2 Deskripsi Kualitas layanan (X_2).....	71
4.3.3 Deskripsi Keputusan pembelian <i>Online</i> (Y)	74
4.4 Uji Asumsi Klasik	77
4.4.1 Uji Normalitas	77
4.4.2 Uji Linearitas.....	80
4.4.3 Uji Multikolinearitas	81
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	82
4.6 Uji Hipotesis	84
4.6.1 Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).	84
4.6.2 Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)	85
4.6.3 Koefisien Determinasi (R^2)	86
4.7 Pembahasan Penelitian	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN.....	98