

DAFTAR ISI

halaman

HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI SKRIPSI	
ABSTRAK.....	v
<i>ABSTRACT</i>	ii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Permasalahan	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Pembatasan Masalah	4
1.5 Sistematika Penulisan Laporan	5
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Belanja <i>Online</i>	6
2.2 Keputusan Pembelian.....	6
2.3 Kualitas Produk	7
2.4 Kualitas Pelayanan	9
2.5 Harga	10
2.6 Emosi	11
2.7 Penelitian Pendukung atau Terdahulu.....	12
2.8 Pengembangan Hipotesis	14
2.8.1 Kerangka Berpikir Teoritis	14
2.8.2 Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	15
2.8.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian	
16	
2.8.4 Pengaruh Emosi Terhadap Keputusan Pembelian.....	17
2.8.5 Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	18
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Penelitian Pendahuluan	20
3.2 Perumusan Masalah	20
3.3 Tujuan Penelitian	20
3.4 Studi Literatur	20
3.5 Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	21
3.5.1 Pengukuran Variabel	21
3.5.2 Perancangan Kuesioner	21
3.5.3 Populasi dan Sampel	26

3.5.4 Penentuan Jumlah Sampel	26
3.6 Analisis dan Pembahasan	27
3.6.1 Analisis Model PLS-SEM	27
3.7 Kesimpulan dan Saran.....	29
3.8 Bagan Metode Penelitian	30

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Perusahaan	31
4.2 Profil Demografi Responden	31
4.3 Analisis Deskriptif Responden.....	33
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan	33
4.3.2 Variabel Kualitas Produk	35
4.3.3 Variabel Harga	37
4.3.4 Variabel Emosi	38
4.3.5 Variabel Keputusan Pembelian	40
4.4 Analisis Inferensial	42
4.4.1 Analisis <i>Outer Model</i>	42
4.4.2 Analisis <i>Inner Model</i>	47
4.4.3 Pembahasan	56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	58
5.2 Implikasi.....	58
5.3 Saran untuk penelitian selanjutnya.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



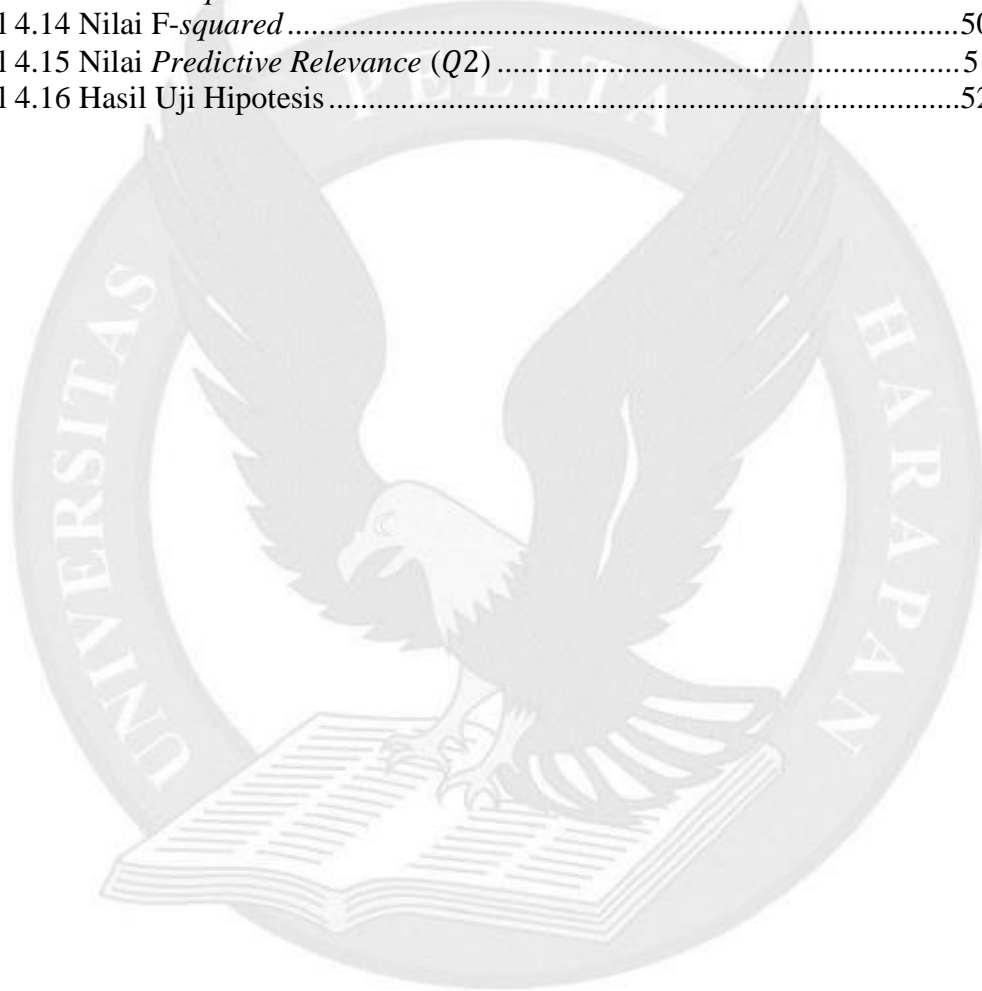
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	14
Gambar 3.1 Bagan Metode Penelitian.....	30
Gambar 4.1 Hasil <i>Outer Model</i> Penelitian	43
Gambar 4.2 Hasil <i>Inner Model</i> Penelitian.....	48
Gambar 4.3 <i>Path Analysis</i>	56



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penjualan pada <i>Online Shop</i> Toko Harley Motor melalui Shopee	3
Tabel 3.1 Kuesioner	22
Tabel 4.1 Profil Demografi Responden	32
Tabel 4.2 Kategori Jawaban	33
Tabel 4.3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	34
Tabel 4.4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Produk	36
Tabel 4.5 Analisis Deskriptif Variabel Harga	37
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif Variabel Harga	39
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	41
Tabel 4.8 Hasil <i>Outer Loading</i>	44
Tabel 4.9 Nilai <i>Construct Reliability</i>	45
Tabel 4.10 <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	46
Tabel 4.11 Rasio <i>Heterotrait – Monotrait (HT/MT)</i>	47
Tabel 4.12 Nilai <i>Variance Inflation Factor (VIF)</i>	49
Tabel 4.13 Nilai <i>R-Square</i>	50
Tabel 4.14 Nilai <i>F-squared</i>	50
Tabel 4.15 Nilai <i>Predictive Relevance (Q2)</i>	51
Tabel 4.16 Hasil Uji Hipotesis	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	
Kuesioner Penelitian	64

