

DAFTAR ISI

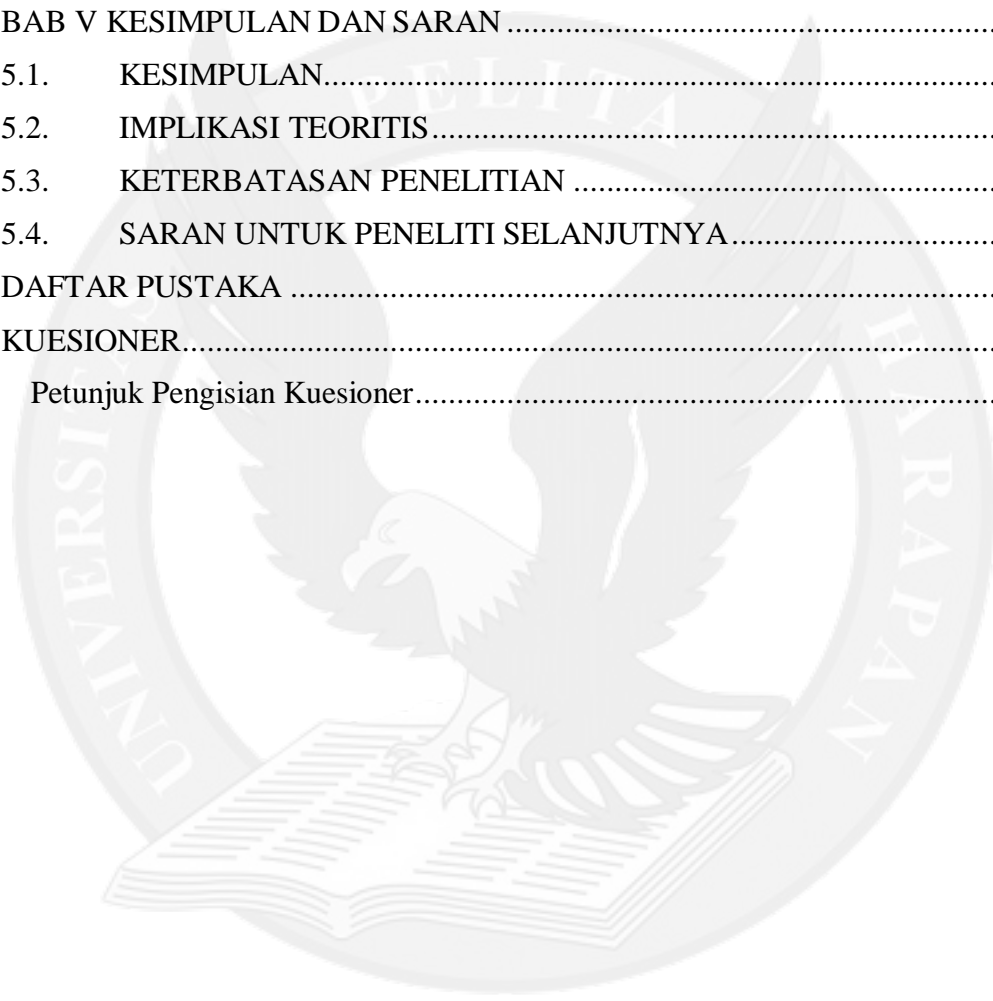
HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH TUGAS AKHIR	

Contents

SKRIPSI	1
ABSTRAK.....	5
KATA PENGANTAR.....	6
DAFTAR ISI.....	8
DAFTAR TABEL.....	11
DAFTAR GAMBAR	12
DAFTAR LAMPIRAN	12
BAB I PENDAHULUAN	13
1.1. Latar Belakang Masalah.....	13
1.2. Rumusan Masalah.....	19
1.3. Pertanyaan Penelitian	19
1.4. Tujuan Penelitian	20
1.5. Organisasi Penelitian.....	20
1.5.1. BAB I PENDAHULUAN	20
1.5.2. BAB II TINJAUAN LITERATUR.....	21
1.5.3. BAB III METODE PENELITIAN	21
1.5.4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	21
1.5.5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	22
2.1. Latar Belakang Teori.....	22
2.1.1. Keputusan Pembelian.....	22
2.1.2. Tahap Keputusan Pembelian	23
2.1.3. Faktor-Faktor Keputusan Pembelian.....	24
2.2. Variabel Penelitian.....	27

2.2.3. Kualitas Layanan	34
2.3. Pengembangan Hipotesis	37
2.3.3. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian.....	39
2.4. Model Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1. Objek Penelitian.....	42
3.2. Subyek Penelitian.....	42
3.3. Paradigma Penelitian.....	43
3.4. Metode dan Jenis Penelitian	43
3.5. Strategi Penelitian	44
3.6. Unit Analisis	44
3.7. Time Horizon	45
3.8. Pengukuran Variabel.....	45
3.8.1. Variabel Independen	45
3.8.2. Variabel Dependen.....	46
3.9. Etika Pengumpulan Data	46
3.10. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel	47
3.13. Skala Pengukuran.....	52
3.14. Metode Pengumpulan Data	53
3.15. Teknik Penyusunan Kuesioner	53
3.16. Populasi dan Sampel Penelitian	54
3.16.1. Populasi Penelitian	54
3.16.2. Sampel Penelitian.....	54
3.16.3. Teknik Pengambilan Sampel	54
3.16.4. Penentuan Jumlah Sampel.....	55
3.17. Teknik Analisis Data.....	55
3.17.1. Studi Pendahuluan.....	55
3.17.2. Statistik Deskriptif	57
3.17.3. Statistik Inferensial	58
3.18. Hasil Uji	62
3.18.1. Hasil Uji Pendahuluan.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1. Profil Demografi Responden	68

4.2.	Analisis Deskriptif	71
4.2.1.	Analisis Deskriptif Variabel Digital Marketing.....	72
4.2.2.	Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	73
4.2.4.	Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian.....	75
4.3.	Statistik Inferensial	76
4.4.	Model Fit	90
	Pembahasan.....	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		93
5.1.	KESIMPULAN.....	93
5.2.	IMPLIKASI TEORITIS.....	94
5.3.	KETERBATASAN PENELITIAN	97
5.4.	SARAN UNTUK PENELITI SELANJUTNYA.....	98
DAFTAR PUSTAKA		100
KUESIONER.....		104
	Petunjuk Pengisian Kuesioner.....	107



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.	Data Penjualan Matahari Dept Store
Tabel 2.1.	Proses Pengambilan Keputusan
Tabel 3.1.	Perhitungan (Definisi Konseptual dan Operasional)
Tabel 3.2.	Skala Likert
Tabel 3.3.	Kategori Jawaban Statistik Deskriptif
Tabel 3.4.	Outer Model
Tabel 3.5.	Hasil Uji Outer Loading
Tabel 3.6.	Hasil Uji Construct Reliability
Tabel 3.7.	Hasil Uji Construct Validity
Tabel 3.8.	Hasil Uji Discriminant Validity
Tabel 4.1.	Profil Responden
Tabel 4.2.	Kategori Jawaban Statistik Deskriptif
Tabel 4.2.1..	Kategori Jawaban Statistik Deskriptif Digital Marketing
Tabel 4.2.2..	Kategori Jawaban Statistik Deskriptif Kualitas Pelayanan
Tabel 4.2.3.	Kategori Jawaban Statistik Deskriptif E-Word Of Mouth
Tabel 4.2.4.	Kategori Jawaban Statistik Deskriptif Keputusan Pembelian
Tabel 4.3.1.1.	Hasil Uji Reliabilitas Indikator
Tabel 4.3.1.2.	Hasil Uji Reliabilitas Konstrak
Tabel 4.3.1.3.	Hasil Uji Validitas Konvergen
Tabel 4.3.1.4.	Hasil Uji Validitas Diskriminan
Tabel 4.3.2.1.	Hasil Uji Multikolineritas
Tabel 4.3.2.2.	Hasil Uji R-Squared Adjusted
Tabel 4.3.2.3.	Hasil Uji F-Squared
Tabel 4.3.2.4.	Hasil Uji Q-Squared Predict
Tabel 4.3.3.	Hasil Uji Direct Effect
Tabel 4.4.	Hasil Uji Model Fit
Tabel 5.1.	Hasil Uji R-Squared

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1. Model Penelitian
- Gambar 3.1. Model Pengukuran (Outer Model)
- Gambar 4.1. Outer Loading
- Gambar 4.2. Inner Model
- Gambar 5.1. *Website matahari.com*
- Gambar 5.2. *Website uniqlo.com*
- Gambar 5.3. *Website zalora.co.id*

DAFTAR LAMPIRAN

- Kuesioner
- Hasil Uji SmartPLS4
- Lembar Monitoring
- Hasil Turnitin
- File Referensi