

## DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRAK</i> .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Landasan Teori .....	16
2.1.1 <i>E-Commerce</i> .....	16
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	19
2.1.3 Citra Merek atau <i>Brand Image</i> .....	20
2.1.4 Kualitas Layanan .....	22
2.1.5 Kepercayaan.....	24
2.1.6 Keputusan Pembelian .....	25
2.2 Penguat Hubungan Antar Variabel.....	29
2.2.1 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Kepercayaan.....	29
2.2.2 Pengaruh <i>Brand Image</i> terhadap Keputusan Pembelian.....	30
2.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepercayaan.....	30
2.2.4 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pembelian .....	30
2.2.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian.....	31
2.3 Penelitian Terdahulu.....	32

2.4 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	40
2.5 Hipotesis .....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional .....	41
3.1.1 Variabel Penelitian.....	41
3.1.2 Definisi Operasional Variabel .....	43
3.2 Populasi dan Sampel .....	44
3.2.1 Populasi.....	44
3.2.2 Sampel .....	44
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	45
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	46
3.4.1 Kuesioner .....	46
3.5 Metode Analisis Data .....	47
BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....	55
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	55
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	55
4.2.1 Gambaran Umum Responden.....	57
4.2 Analisis Data .....	60
4.3 Interpretasi Hasil .....	60
4.3.1 Analisis Konfirmatori ( <i>Confirmatory Factor Analysis</i> ) .....	60
4.3.2 Analisis <i>Full Model SEM</i> .....	68
BAB V PENUTUP.....	80
5.1 Simpulan.....	80
5.2 Implikasi Teoritis .....	80
5.3 Implikasi Manajerial.....	82
5.4 Keterbatasan Penelitian .....	84
5.5 Saran untuk Penelitian Mendatang.....	84
DAFTAR PUSTAKA .....	85