

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	16
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	17

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS**

A. Kajian Pustaka.....	18
1. Perilaku Konsumen .....	18
2. Keputusan Pembelian.....	22
3. E-Service Quality .....	33
4. Promosi.....	36
5. Keragaman Produk .....	42
6. Hubungan Antar Variabel .....	44
7. Penelitian Terdahulu.....	46
B. Rerangka Pemikiran .....	50
C. Hipotesis .....	50

## **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	51
1. Waktu Penelitian .....	51
2. Tempat Penelitian.....	51
B. Desain Penelitian.....	51
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	52
1. Definisi Variabel .....	52
2. Operasional Variabel.....	54
D. Pengukuran Variabel.....	55
E. Populasi dan Sampel Penelitian .....	56
1. Populasi Penelitian .....	56
2. Sampel Penelitian .....	57
F. Metode Pengumpulan Data .....	59
G. Jenis Data Penelitian .....	59
H. Metode Analisis Data .....	60
1. Analisis Model Persamaan (Structural Equation Model).....	60
2. Analisis Partial Least Square (PLS) .....	62
3. Langkah-Langkah Pengujian PLS .....	63

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum .....	67
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	67
2. Visi dan Budaya Perusahaan.....	69
3. Klik Indomaret .....	70
B. Statistik Deskriptif.....	71
1. Karakteristik Responden.....	71
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	71
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	72
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	73
2. Karakteristik Jawaban Kuesioner.....	74
a. Variabel E-Service Quality.....	74
b. Variabel Promosi.....	75
c. Variabel Keragaman Produk .....	76
d. Variabel Keputusan Pembelian .....	77
C. Metode Analisis Data .....	77
1. Evaluasi Measuremen (outer) Model .....	78
a. Convergent Validity (uji validitas) .....	78
b. Discriminant Validity .....	82
c. Avarage Extracted Variance .....	83

d. Composite Reliability.....	84
2. Uji Hipotesis (inner model).....	85
a. Nilai R-Square .....	85
b. Hasil Pengujian Hipotesis .....	85
D. Pembahasan.....	88
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	90
B. Saran .....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b> 93	
<b>LAMPIRAN</b>	

