

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Judul	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Pernyataan Keaslian Tulisan.....	v
Halaman Motto	vi
Halaman Persembahan.....	vii
Kata Pengantar	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran.....	xii
Abstrak.....	xii
Daftar Isi	xv

BAB 1 PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	2
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Identifikasi Penelitian.....	13
E. Kegunaan Penelitian.....	13
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	14
G. Penegasan Istilah	15
H. Sistematika Penulisan.....	16

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Manajemen Pemasaran.....	19
B. Kualitas Pelayanan	19

1. Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	20
C. Promosi	28
1. Pengertian Promosi.....	28
2. Tujuan Promosi	30
3. Bauran Promosi	31
4. Indikator Promosi	32
5. Ulasan Produk	33
D. Citra Merek	35
1. Pengertian Citra Merek	35
2. Dimensi Citra Merek	36
3. Indikator Citra Merek	38
E. Keputusan Pembelian.....	39
1. Pengertian Keputusan Pembelian	39
2. Dimensi Keputusan Pembelian	41
3. Indikator Keputusan Pembelian	42
F. Kajian Penelitian Terdahulu	42
G. Kerangka Konseptual.....	52
H. Hipotesis	53

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian.....	55
1. Pendekatan Penelitian.....	56
2. Jenis Penelitian	56
B. Populasi, Sampling, dan Sampel Penelitian.....	56
1. Populasi	57

2. Sampling.....	57
3. Sampel Penelitian	57
C. Sumber data, Variabel dan Skala Pengukuran	58
1. Sumber data	58
2. Variabel	59
3. Skala Pengukuran	59
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	60
1. Teknik Pengumpulan Data	60
2. Instrumen Penelitian.....	60
E. Teknik Analisis Data	62
1. Uji Asumsi Klasik	62
2. Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
3. Uji Hipotesis.....	67

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum	70
B. Karakteristik Responden	74
C. Deskripsi Variabel Penelitian	85
D. Hasil Analisis Data.....	89

BAB V PEMBAHASAN

A. Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan dalam Pertimbangan Keputusan Pembelian pada Aplikasi Shopee di Tulungagung.....	104
B. Pengaruh Faktor Promosi dalam Pertimbangan Keputusan Pembelian pada Aplikasi Shopee di Tulungagung.....	108
C. Pengaruh Faktor Ulasan Produk dalam Pertimbangan Keputusan Pembelian pada Aplikasi Shopee di Tulungagung.....	112

D. Pengaruh Faktor Citra Merek dalam Pertimbangan Keputusan Pembelian pada Aplikasi Shopee di Tulungagung.....	110
E. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, Ulasan Produk, dan Citra Merek dalam Pertimbangan Keputusan Pembelian pada Aplikasi Shopee di Tulungagung.....	121
BAB VI PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran.....	123
DAFTAR PUSTAKA	125
LAMPIRAN.....	138