

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	xiv
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	12
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	12
1.2.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
1.4.1 Manfaat Teoritis	13
1.4.2 Manfaat Praktis	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	15
2.1 Kajian Pustaka	15
2.1.1 Ilmu Manajemen	15
2.1.2 Manajemen Pemasaran	21
2.1.3 Kajian Variabel Yang Diteliti	28
2.1.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan	37
2.2 Kerangka Pemikiran	39

2.2.1	Pengaruh Trust Terhadap Keputusan Pembelian	40
2.2.2	Pengaruh E-Service Quality Terhadap Keputusan Pembelian.....	41
2.2.3	Pengaruh <i>Trust</i> dan <i>E-Service</i> terhadap Keputusan Pembelian...	41
2.3	Hipotesis Penelitian.....	43
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1	Metode Penelitian.....	44
3.2	Definisi dan Operasional Variable	45
3.2.1	Definisi Variable	45
3.2.2	Oprasionalisasi Variabel	46
3.3	Populasi dan Sampel.....	48
3.3.1	Populasi.....	48
3.3.2	Sampel.....	48
3.4	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	49
3.4.1	Sumber Data.....	49
3.4.2	Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5	Teknik Analisis Data	51
3.5.1	Analisis Deskriptif	51
3.5.2	Analisis Asosiatif	53
3.6	Tempat dan Waktu Penelitian	61
3.6.1	Tempat Penelitian	61
3.6.2	Waktu Penelitian.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		63
4.1	Hasil Penelitian.....	63
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	63
4.1.2	Karakteristik Responden.....	66
4.1.3	Deskripsi Variabel yang Diteliti	69
4.1.4	Hasil Pengujian Hipotesis	108

4.2 Pembahasan	129
4.2.1 Pengaruh <i>trust</i> terhadap keputusan pembelian pada Narassi Caffee	129
4.2.2 Pengaruh <i>E-service quality</i> terhadap keputusan pembelian Pada Narassi Caffee	131
4.2.3 Pengaruh Trust dan e-service quality terhadap keputusan pembelian pada Narassi Caffee	133
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	137
5.1 Simpulan	137
5.2 Saran	137
DAFTAR PUSTAKA	139
LAMPIRAN	143