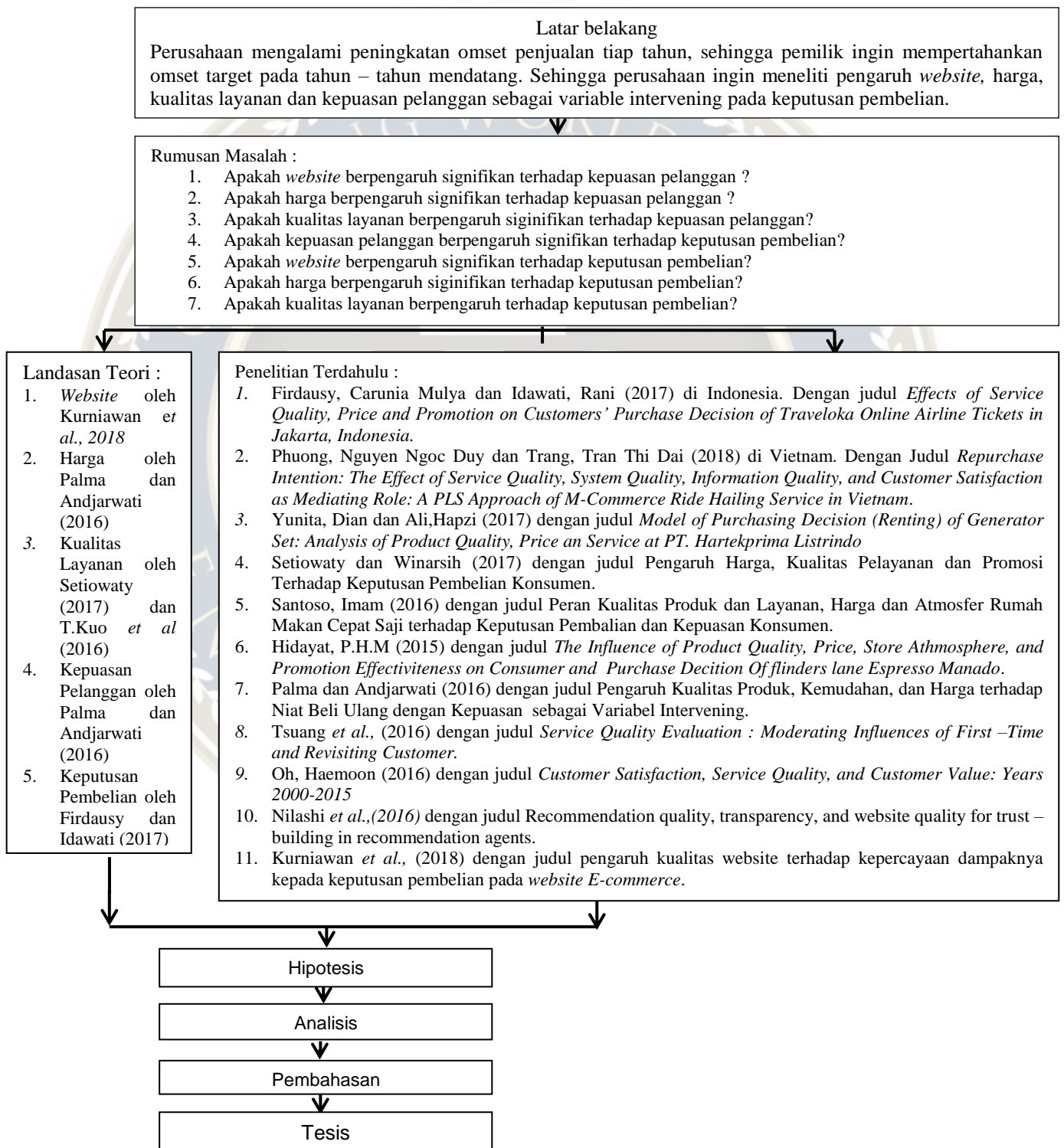


BAB III

KERANGKA KONSEP PENELITIAN

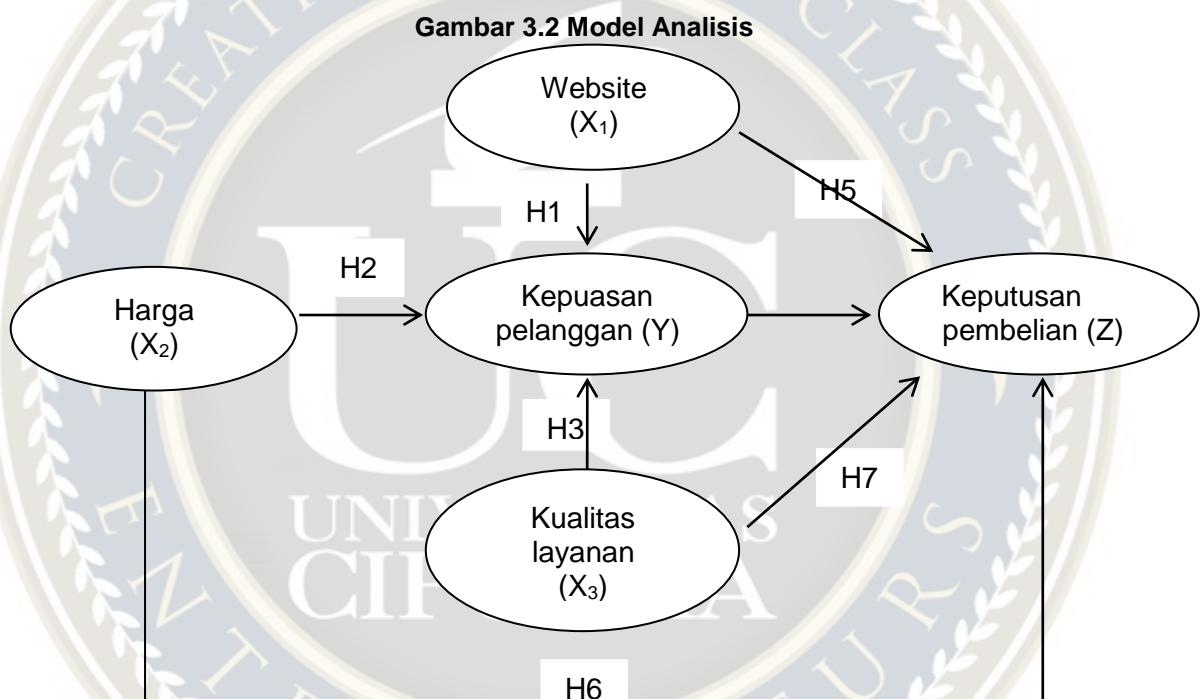
3.1. Kerangka Berpikir

Gambar 3.1 Kerangka Berpikir



3.2. Model Analisis

Pada penelitian ini, terdapat beberapa variabel bebas yaitu X_1 (*website*), X_2 (*harga*), X_3 (*kualitas layanan*), serta variabel terikat yaitu Z (*keputusan pembelian*) dan variable perantara / intervening yaitu Y (*kepuasan pelanggan*). Variabel-variabel ini akan dianalisis dengan pengujian statistic dan akan menghasilkan beberapa hipotesis. Model analisis pada penelitian ini akan digambarkan sebagai berikut:



Sumber : Diolah Peneliti , 2019

3.3. Hipotesis

Berdasarkan pada penjelasan model analisis diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1 : *Website* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
- H2 : *Harga* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

H3 : Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

H4 : Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian

H5 : *Website* berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian

H6 : Harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian

H7 : Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembeli



