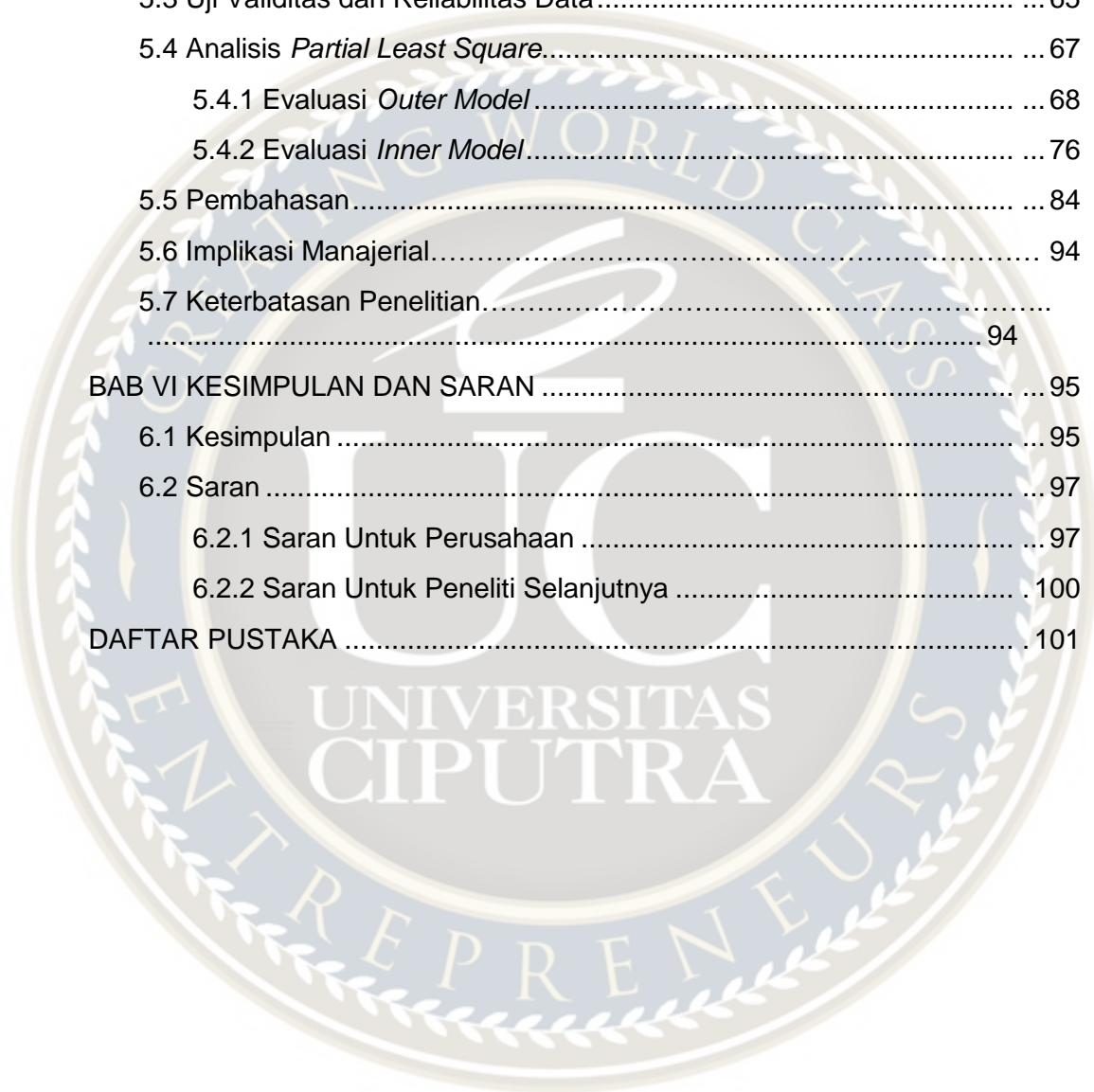


DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pengesahan	ii
Halaman Identitas Tim Penguji	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	iv
Halaman Riwayat Hidup	v
Kata Pengantar	vii
Abstrak	ix
Abstract	x
Daftar Isi	xi
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	11
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori	23
2.2.1 <i>Website</i>	23
2.2.2 Harga	24
2.2.3 Kualitas Layanan	25
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	26
2.2.5 Keputusan Pembelian	28
2.3 Hubungan Antar Variabel	30
2.3.1 Hubungan <i>Website</i> dengan Kepuasan Pelanggan	30
2.3.2 Hubungan Harga dengan Kepuasan Pelanggan	30
2.3.3 Hubungan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	31
2.3.4 Hubungan <i>Website</i> dengan Keputusan Pembelian	31

2.3.5 Hubungan Harga dengan Keputusan Pembelian.....	32
2.3.6 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian ...	32
2.3.7 Hubungan Kepuasan Pelanggan dengan Kepuasan Pembelian.	33
BAB III KERANGKA KONSEP PENELITIAN	34
3.1 Kerangka Berpikir.....	34
3.2 Model Analisis	35
3.3 Hipotesis	35
BAB IV METODE PENELITIAN.....	37
4.1 Pendekatan Penelitian	37
4.2 Tempat dan Waktu.....	37
4.3 Metode Pengambilan Sampel	37
4.3.1 Populasi	37
4.3.2 Sampel.....	38
4.4 Metode Pengumpulan Data.....	38
4.4.1 Sumber Data	38
4.5 Uji Instrumen Penelitian	39
4.6 Definisi Variabel dan Operasional Variabel	40
4.6.1 Definisi Variabel	40
4.6.2 Definisi Operasional Variabel	42
4.7 Teknik Analisis Data.....	44
4.7.1 Merancang Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	45
4.7.2 Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	45
4.7.3 Mengkonstruksi Diagram Jalur	45
4.7.4 Konversi Diagram Jalur ke Dalam Sistem Persamaan.....	46
4.7.5 Estimasi: Koef. Jalur, <i>Loading</i> dan <i>Weight</i>	48
4.7.6 Evaluasi <i>Goodness of Fit</i>	49
4.7.7 Penyajian Hipotesis (<i>Resampling Bootstraping</i>)	51
4.8 Variabel Mediasi.....	51
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	53
5.1 Deskripsi Karakteristik Responden.....	53
5.2 Deskripsi Variabel Penelitian.....	54
5.2.1 Variabel Website	54

5.2.2 Variabel Harga	56
5.2.3 Variabel Kualitas Layanan	58
5.2.4 Variabel Kepuasan Pelanggan	61
5.2.5 Variabel Keputusan Pembelian	63
5.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Data	65
5.4 Analisis <i>Partial Least Square</i>	67
5.4.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	68
5.4.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	76
5.5 Pembahasan	84
5.6 Implikasi Manajerial	94
5.7 Keterbatasan Penelitian	94
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	95
6.1 Kesimpulan	95
6.2 Saran	97
6.2.1 Saran Untuk Perusahaan	97
6.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	100
DAFTAR PUSTAKA	101



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Pelanggan CV. Antasita Division	5
Tabel 1.2 Perbandingan Harga Apar dengan Perusahaan Kompetitor.....	8
Tabel 4.1 Skala Likert.....	40
Tabel 4.2 Definisi Operasional Variabel.....	42
Tabel 5.1 Karakteristik Profil Berdasarkan Jabatan	53
Tabel 5.2 Distribusi Jawaban Atas Variabel Website	55
Tabel 5.3 Distribusi Jawaban Atas Variabel Harga	56
Tabel 5.4 Distribusi Jawaban Atas Variabel Layanan	58
Tabel 5.5 Distribusi Jawaban Atas Variabel Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 5.6 Distribusi Jawaban Atas Variabel Keputusan Pembelian	63
Tabel 5.7 Uji Validitas Kuesioner	66
Tabel 5.8 Uji Reliabilitas Kuesioner	66
Tabel 5.9 <i>Convergent Validity Measurement Variable Website</i>	69
Tabel 5.10 <i>Indicator Reliability</i> Variabel Harga	69
Tabel 5.11 <i>Indicator Reliability</i> Variabel Kualitas Layanan.....	70
Tabel 5.12 <i>Indicator Reliability</i> Variabel Kepuasan Pelanggan	70
Tabel 5.13 <i>Indicator Reliability</i> Variabel Keputusan Pembelian	71
Tabel 5.14 <i>Cross Loading</i>	72
Tabel 5.15 <i>Fornell-Larcker</i>	73
Tabel 5.16 <i>Internal Consistency</i>	74
Tabel 5.17 <i>Average Variance Extracted</i>	75
Tabel 5.18 <i>Outer Weight</i>	75
Tabel 5.19 Nilai <i>R Square</i>	77
Tabel 5.20 Koefisien Q^2	78
Tabel 5.21 Koefisien f^2	79
Tabel 5.22 Pengujian Hipotesis	80
Tabel 5.23 Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>)	83
Tabel 5.24 Implikasi Manajerial	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Anggaran Infrastruktur Negara Indonesia 2009 - 2018.....	1
Gambar 1.2 Ekonomi Jatim Triwulan I 2018	2
Gambar 1.3 Jumlah Prosentase Kustomer CV. Antasita Division	6
Gambar 1.4 Omset Penjualan CV. Antasita Division 2013 - 2018.....	7
Gambar 1.5 Grafik Perkembangan Jumlah Kustomer, Permintaan Penawaran Harga, dan PO (<i>Purchase Order</i>).....	9
Gambar 3.1 Kerangka Berpikir	34
Gambar 3.2 Model Analisis.....	35
Gambar 4.1 Konstruksi Diagram Jalur	46
Gambar 4.2 Model Struktural dengan Variabel Mediasi	51
Gambar 5.1 Karakteristik Berdasarkan Lama Bergabung	54
Gambar 5.2 Estimasi <i>Alogrithm PLS</i>	68
Gambar 5.3 <i>Inner Model with Bootstrapping</i>	77



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner	104
Lampiran 2 Data Penelitian	106
Lampiran 3 Profil Responden dan Jawaban Kuesioner	108
Lampiran 4 Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	115
Lampiran 5 <i>Partial Least Square</i>	117

