

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS	i
SURAT PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pokok Masalah	7
1.3 Tujuan, Ruang Lingkup dan Manfaat Penelitian.....	9
1.4 Kerangka Penulisan.....	11
BAB II TELAAH KEPUSTAKAAN	12
2.1 Tinjauan Pustaka.....	12
2.1.1 Gambaran Umum Teori	12
2.1.2 Citra Merek	13
2.1.3 Kualitas Layanan Elektronik.....	14
2.1.4 Kepercayaan.....	16
2.1.5 Niat Beli	17
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.2.1 Kaitan antara Citra Merek dengan Kepercayaan.....	19
2.2.2 Kaitan antara Kualitas Layanan Elektronik dengan Kepercayaan	19
2.2.3 Kaitan antara Citra Merek dengan Niat Beli	20
2.2.4 Kaitan antara Kualitas Layanan Elektronik dengan Niat Beli.....	21
2.2.5 Kaitan antara Kepercayaan dengan Niat Beli.....	22
2.2.6 Kepercayaan memediasi Citra Merek dengan Niat Beli	23
2.2.7 Kepercayaan memediasi Kualitas Layanan Elektronik dengan Niat Beli.....	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	28
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis dan Periode Penelitian.....	29
3.2 Sumber dan Pengumpulan Data	29
3.3. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Variabel	30
3.4 Teknik Analisis Data.....	33
3.4.1 Outer model.....	34
3.4.2 Inner model	35

3.5	Hipotesis Statistik dan Pengujiannya	36
3.5.1	Analisis Jalur (Path Coefficient)	36
3.5.2	Signifikansi (p-value).....	37
3.5.3	Effect Size (F^2).....	37
BAB IV ANALISIS DAN BAHASAN TEMUAN		38
4.1 Deskripsi Subjek Penelitian.....		38
4.1.1	Domisili Responden	38
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.2 Deskripsi Objek Penelitian.....		41
4.2.1	Citra Merek	41
4.2.2	Kualitas Layanan Elektronik.....	41
4.2.3	Kepercayaan.....	42
4.2.4	Niat Beli	43
4.3 Hasil Analisis Validitas Dan Realibilitas.....		44
4.3.1	Validitas	44
4.3.2	Reliabilitas.....	45
4.4 HASIL ANALISIS DATA		46
4.4.1	Hasil Analisis Multikolinearitas.....	46
4.4.2	Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R^2).....	46
4.4.3	Hasil Analisis <i>Predictive Relevance</i> (Q^2).....	47
4.5 Hasil Uji Hipotesis dan Mediasi.....		47
4.6	Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		59
5.1	Kesimpulan	59
5.2	Keterbatasan dan Saran	59
5.2.1	Keterbatasan.....	59
5.2.2	Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA		61