

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--------------------------------|---------|
| LEMBAR PENGESAHAN | i |
| PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT | ii |
| PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | iii |
| ABSTRAK | iv |
| ABSTRACT | v |
| LEMBAR PERSEMBAHAN..... | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 11 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 12 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 12 |
| 1.4.1 Manfaat Teoritis..... | 12 |
| 1.4.2 Manfaat Praktis | 13 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 14 |
| 2.1 Teori Pendukung..... | 14 |
| 2.1.1 Kualitas Produk..... | 14 |
| 2.1.2 Kualitas Pelayanan..... | 16 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.3 Kepercayaan..... | 19 |
| 2.1.4 Kepuasan Konsumen..... | 21 |
| 2.1.5 Keputusan Pembelian..... | 23 |
| 2.2 Kerangka Teori dan Pengembangan Hipotesis..... | 25 |
| 2.2.1 Hasil Penelitian Yang Relevan | 25 |
| 2.2.2 Kerangka Teoritik | 32 |
| 2.2.3 Hipotesis Penelitian..... | 38 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 40 |
| 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian | 40 |
| 3.2 Desain Penelitian | 40 |
| 3.3 Populasi dan Sampel..... | 41 |
| 3.3.1 Populasi..... | 41 |
| 3.3.2 Sampel..... | 41 |
| 3.4 Pengembangan Instrumen..... | 43 |
| 3.4.1 Definisi Konseptual..... | 43 |
| 3.4.2 Definisi Operasional..... | 44 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 49 |
| 3.6 Teknik Analisis Data..... | 50 |
| 3.6.1 Analisis Statistik Deskriptif | 50 |
| 3.6.2 Uji Instrumen | 51 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 57 |
| 4.1 Deskripsi Data | 57 |
| 4.1.1 Profil Responden..... | 57 |
| 4.1.2 Karakteristik Data | 62 |
| 4.2 Hasil..... | 71 |

| | |
|---|------------|
| 4.2.1 Uji Validitas | 71 |
| 4.2.2 Uji Reliabilitas | 74 |
| 4.2.3 Uji Kelayakan Model | 75 |
| 4.2.4 Uji Hipotesis | 78 |
| 4.3 Pembahasan | 80 |
| 4.3.1 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian | 80 |
| 4.3.2 Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen | 81 |
| 4.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen | 82 |
| 4.3.4 Pengaruh Kepercayaan terhadap Kepuasan Konsumen | 83 |
| 4.3.5 Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian | 84 |
| 4.3.6 Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Keputusan Pembelian | 84 |
| BAB V PENUTUP | 86 |
| 5.1 Kesimpulan | 86 |
| 5.2 Impilkasi | 87 |
| 5.2.1 Implikasi Teoretis | 87 |
| 5.2.2 Implikasi Praktis | 87 |
| 5.3 Keterbatasan Penelitian | 89 |
| 5.4 Rekomendasi Bagi Penelitian Selanjutnya | 90 |
| DAFTAR PUSTAKA | 91 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 102 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 119 |

*Memperdagangkan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|---|----------------|
| Gambar 1. 1 Tempat Konsumen Indonesia Membeli <i>Sneakers</i> | 4 |
| Gambar 1. 2 Pencarian <i>Sneakers</i> di Shopee..... | 5 |
| Gambar 1. 3 Ulasan Kualitas Produk..... | 7 |
| Gambar 1. 4 Ulasan Kualitas Pelayanan..... | 8 |
| Gambar 1. 5 Ulasan Kepercayaan..... | 9 |
| Gambar 1. 6 Ulasan Kepuasan..... | 10 |
| Gambar 2. 1 Konstelasi Antarvariabel..... | 39 |
| Gambar 4. 1 Model Penelitian Sebelum Modifikasi..... | 76 |
| Gambar 4. 2 Model Penelitian Setelah Modifikasi..... | 77 |

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR TABEL

| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel 3. 1 Indikator Variabel | 44 |
| Tabel 3. 2 Skala <i>Likert</i> | 51 |
| Tabel 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Domisili | 58 |
| Tabel 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 58 |
| Tabel 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Usia | 59 |
| Tabel 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir | 60 |
| Tabel 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Status Pekerjaan | 61 |
| Tabel 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan | 61 |
| Tabel 4. 7 Profil Responden Berdasarkan Frekuensi Menonton <i>Live Streaming</i> <i>Shopee</i> Yang Menjual <i>Sneakers</i> | 62 |
| Tabel 4. 8 Karakteristik Data Kualitas Produk | 63 |
| Tabel 4. 9 Karakteristik Data Kualitas Pelayanan | 65 |
| Tabel 4. 10 Karakteristik Data Kepercayaan | 67 |
| Tabel 4. 11 Karakteristik Data Kepuasan Konsumen | 69 |
| Tabel 4. 12 Karakteristik Data Keputusan Pembelian | 70 |
| Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas | 72 |
| Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas | 75 |
| Tabel 4. 15 Hasil Uji Kelayakan Model | 78 |
| Tabel 4. 16 Hasil Uji Hipotesis | 79 |

*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

DAFTAR LAMPIRAN

| | Halaman |
|---|----------------|
| Lampiran 1. Instrumen Penelitian | 102 |
| Lampiran 2. Kartu Konsultasi | 112 |
| Lampiran 3. Format Saran dan Perbaikan Skripsi | 113 |
| Lampiran 4. Lembar Persetujuan Hasil Perbaikan Setelah Sidang Skripsi | 114 |
| Lampiran 5. Hasil Turnitin..... | 115 |



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*