

## DAFTAR ISI

|                                                          |      |
|----------------------------------------------------------|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                                 | iii  |
| HALAMAN PERNYATAAN.....                                  | iv   |
| KATA PENGANTAR.....                                      | v    |
| ABSTRAK .....                                            | vii  |
| ABSTRACT .....                                           | viii |
| DAFTAR ISI.....                                          | ix   |
| DAFTAR TABEL.....                                        | xii  |
| DAFTAR GAMBAR.....                                       | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                    | xiv  |
| BAB I PENDAHULUAN .....                                  | 1    |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....                  | 1    |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian .....                      | 3    |
| 1.3 Identifikasi Masalah.....                            | 11   |
| 1.4 Tujuan Penelitian .....                              | 12   |
| 1.5 Sistematika Penulisan .....                          | 12   |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....     | 14   |
| 2.1 Tinjauan Pustaka.....                                | 14   |
| 2.1.1 E Service Quality .....                            | 14   |
| 2.1.2 Brand Ambassador .....                             | 15   |
| 2.1.3 Keputusan Pembelian.....                           | 16   |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                            | 17   |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....                             | 27   |
| 2.4 Hipotesis Penelitian .....                           | 28   |
| 2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....                       | 29   |
| 2.5.1 Objek dan Subjek Penelitian .....                  | 29   |
| 2.5.2 Variabel Penelitian .....                          | 29   |
| 2.5.3 Batasan Masalah .....                              | 29   |
| BAB III METODE PENELITIAN .....                          | 30   |
| 3.1 Jenis Penelitian .....                               | 30   |
| 3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran ..... | 30   |

|                                                                                                                                   |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.1 Operasionalisasi Variabel .....                                                                                             | 30        |
| 3.2.2 Skala Pengukuran.....                                                                                                       | 34        |
| 3.3 Populasi dan Sampel .....                                                                                                     | 35        |
| 3.3.1 Populasi.....                                                                                                               | 35        |
| 3.3.2 Sampel.....                                                                                                                 | 35        |
| 3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....                                                                                       | 36        |
| 3.4.1 Jenis Data dan Sumbernya .....                                                                                              | 36        |
| 3.4.2 Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                               | 37        |
| 3.5 Teknik Analisis Data .....                                                                                                    | 37        |
| 3.5.1 Analisis Deskriptif.....                                                                                                    | 37        |
| 3.5.2 Analisis Verifikatif.....                                                                                                   | 38        |
| 3.5.3 Outer Model .....                                                                                                           | 38        |
| 3.5.3.1 Uji Validitas .....                                                                                                       | 38        |
| 3.5.3.2 Uji Reliabilitas .....                                                                                                    | 39        |
| 3.5.4 Inner Model.....                                                                                                            | 39        |
| 3.5.5 Uji Hipotesis .....                                                                                                         | 41        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>                                                                                | <b>43</b> |
| 4.1 Pengumpulan Data .....                                                                                                        | 43        |
| 4.2 Karakteristik Responden .....                                                                                                 | 43        |
| 4.3 Hasil Penelitian .....                                                                                                        | 46        |
| 4.3.1 Analisis Deskriptif.....                                                                                                    | 46        |
| 4.4 Uji Kesesuaian Model <i>E-Service Quality</i> , Keputusan Pembelian, dan <i>Brand Ambassador</i> .....                        | 53        |
| 4.4.1 Hasil Analisis Model Pengukuran (outer model).....                                                                          | 53        |
| 4.4.2 Hasil Analisis Model Struktural ( <i>inner model</i> ) .....                                                                | 54        |
| 4.5 Pembahasan dan hasil Penelitian.....                                                                                          | 56        |
| 4.5.1 Analisis Deskriptif Variabel <i>E-Service Quality</i> .....                                                                 | 56        |
| 4.5.2 Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian .....                                                                      | 57        |
| 4.5.3 Analisis Deskriptif Variabel <i>Brand Ambassador</i> .....                                                                  | 57        |
| 4.6 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan Pembelian .....                                                          | 58        |
| 4.7 Pengaruh <i>Brand Ambassador</i> terhadap Keputusan Pembelian .....                                                           | 59        |
| 4.8 Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap Keputusan Pembelian dengan <i>Brand Ambassador</i> sebagai Variabel Moderasi ..... | 60        |

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>BAB V .....</b>                | <b>62</b> |
| <b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b> | <b>62</b> |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>       | <b>65</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>             | <b>68</b> |