

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	11
1.3 Batasan Masalah.....	11
1.4 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior</i>)	16
2.2 <i>e-Commerce</i>	21
2.3 <i>Free Shipping</i> (Gratis Ongkos Kirim)	30
2.4 <i>Online Customer Review</i> (Ulasan Pelanggan Daring).....	35
2.5 Keputusan Pembelian (<i>Purchase Decision</i>).....	41
2.6 Penelitian Terdahulu	50
2.7 Kerangka Berpikir	51
2.8 Hipotesis	53
BAB III METODE PENELITIAN	56
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	56
3.2 Variabel Penelitian.....	56
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	58
3.4 Instrumen Penelitian	60

3.5 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	61
3.6 Teknik Analisis Data.....	62
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	67
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	69
4.1 Gambaran Umum Penelitian.....	69
4.2 Hasil Analisis Data	71
4.3 Pembahasan.....	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
5.1 Kesimpulan	83
5.2 Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
BIODATA PENULIS	