

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Penelitian	1
1.1.1 Profile dan Sejarah Singkat Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	1
1.1.3 Perusahaan	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Kegunaan Penelitian	14
1. Manfaat Akademis	14
Pada penelitian ilmiah, diharapkan temuan penelitian ini memiliki manfaat bagi penelitian di masa mendatang mengenai subjek yang serupa atau terkait, sehingga dapat ditemukan pengetahuan dengan judul yang berjudul “Pengaruh E-Service Quality dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Layanan Berlangganan Streaming Music Pada Spotify”	14
2. Manfaat Praktis.....	15
1.6 Sistematika Penulisan	15
BAB I PENDAHULUAN	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
BAB III METODE PENELITIAN	15
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	15
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	15
Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16

2.1	Tinjauan Pustaka Penelitian	16
2.1.1	Streaming Music	16
2.1.2	Pemasaran	16
2.1.3	Perilaku Konsumen	19
2.1.4	Kualitas Layanan.....	20
2.1.4.3	E-Service Quality	20
2.1.5	Harga.....	22
2.1.6	Keputusan Pembelian.....	23
2.2	Hubungan Antar Variabel.....	26
2.2.1	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Keputusan Pembelian.....	26
2.2.2	Hubungan Antara Harga dengan Keputusan Pembelian	27
2.2.3	Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian.....	27
2.2	Penelitian Terdahulu.....	27
2.3	Kerangka Pemikiran	40
2.4	Hipotesis Penelitian	41
BAB III METODE PENELITIAN		42
3.1	Jenis Penelitian	42
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	43
3.2.1	Operasional Variabel	43
3.3	Skala Pengukuran	46
3.4	Tahapan Penelitian.....	47
3.5	Populasi dan Sampel	48
3.5.1	Populasi.....	48
3.5.2	Sampel.....	48
3.6	Teknik Pengambilan Sampel.....	49

3.7	Pengumpulan Data dan Sumber Data	49
3.7.1	Sumber Data	49
3.7.2	Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.8	Uji Validitas dan Relibilitas	50
3.8.1	Uji Validitas.....	50
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	52
3.9	Teknik Analisis Data	53
3.9.1	Analisis Deskriptif.....	53
3.9.2	Uji Normalitas	54
3.9.3	Uji Heteroskedastisitas	55
3.9.4	Uji Multikolinearitas	55
3.9.5	Analisis Regresi Linier Berganda	55
3.9.6	Pengujian Hipotesis.....	56
3.9.7	Koefisien Determinasi.....	57
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
4.1	Karakteristik Responden	58
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Apakah Mereka Pengguna dan Berlangganan Spotify	58
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Apakah Mereka Pengguna dan Berlangganan Layanan Streaming Musik Lainnya	58
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.1.4	Karakteristik Berdasarkan Usia.....	59
4.1.5	Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	59
4.1.6	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	60
4.1.7	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan per Bulan	60
4.1.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengguna Spotify	61
4.2	Hasil Penelitian	61
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	61
4.3	Transformasi Data	71

4.3.1 Uji Asumsi Klasik.....	72
4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda	74
4.1.5 Uji Hipotesis	75
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	77
4.6.1 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	77
4.6.2 Hasil Analisis Deskriptif E-Service Quality	77
4.6.3 Hasil Analisis Deskriptif Harga.....	78
4.6.4 Hasil Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian.....	79
4.6.5 Pengaruh E-Service Quality terhadap Keputusan Pembelian.....	79
4.6.7 Pengaruh Harga terhadap Keputusan Pembelian	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	81
5.1 KESIMPULAN	81
5.1.2 Kesimpulan Analisis Deskriptif E-Service Quality, harga, dan keputusan pembelian.....	81
5.1.3 Kesimpulan pengaruh E-Service Quality terhadap keputusan pembelian.....	81
5.1.4 Kesimpulan pengaruh harga terhadap keputusan pembelian	81
5.2 Saran.....	81
5.2.1 Aspek Teoritis	81
5.2.2 Aspek Praktis	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	88
Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian melalui Google Form	88
Bagian II. Pertanyaan Biodata Diri	88
Bagian III. Halaman Pernyataan Kuesioner	89