

DAFTAR ISI

BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Pertanyaan Penelitian	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Lingkup Penelitian	11
1.7 Sistematika Penulisan.....	12
BAB 2	13
LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Promosi penjualan	13
2.2 Niat Beli	14
2.3 Kualitas Layanan di Industri Internet.....	16
2.4 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.5 Pengembangan Hipotesis	20
2.5.1 Pengaruh Promosi penjualan pada Niat beli Penawaran Upgrade Speed. 20	
2.5.2 Pengaruh Kualitas Layanan pada Niat beli <i>Upgrade Speed</i>	21
2.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan pada Niat beli menggunakan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel mediasi	22
2.5.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan pada Niat beli Upgrade Speed	23
2.6 Model Penelitian.....	24
BAB 3	25
METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Definisi Operasional.....	26
3.3 Desain Pengambilan Sampel	29
3.4 Metode Pengumpulan Data	30

3.5 Instrumen Penelitian	31
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	32
3.7 Pengujian Hipotesis	36
3.8 Uji Mediasi	37
BAB 4	39
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Pengumpulan Data	39
4.2 Karakteristik Responden	40
4.3 Pengujian Model Pengukuran	42
4.4 Analisis Statistik Deskriptif.....	46
4.5 Pengujian Model Struktural.....	56
4.6 Pembahasan	62
BAB 5	73
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Implikasi Penelitian	74
Daftar Pustaka	78