

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan, dan Lokasi Perusahaan .....	1
1.1.2 Logo Perusahaan .....	1
1.1.3 Visi dan Misi.....	1
1.1.4 Skala Usaha, Perkembangan Usaha, dan Strategi Secara Umum ..	2
1.1.5 Produk dan Layanan.....	2
1.2 Latar Belakang Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	10
1.4 Tujuan Penelitian .....	11
1.5 Kegunaan Penelitian .....	11
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	11
1.5.2 Aspek Praktis .....	11
1.6 Sistematika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....</b>	<b>12</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran .....	12

2.1.2	<i>E-Commerce</i>	13
2.1.3	Kelompok <i>E-Commerce</i>	13
2.1.4	Belanja <i>Online</i>	14
2.1.5	<i>Internet</i>	16
2.1.6	Website	17
2.1.7	Kualitas Website	17
2.1.8	Perkembangan <i>WebQual</i>	17
2.2	Penelitian Terdahulu	21
2.3	Kerangka Pemikiran	36
2.4	Hipotesis Penelitian	37
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		<b>39</b>
3.1	Jenis Penelitian	39
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	39
3.2.1	Variabel Operasional	39
3.2.2	Skala Pengukuran	40
3.3	Tahapan Pelaksanaan Penelitian	42
3.4	Populasi dan Sampel	42
3.4.1	Populasi	42
3.4.2	Sampel	43
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	44
3.5.1	Sumber Primer	44
3.5.2	Sumber Sekunder	45
3.6	Validitas atau Reliabilitas	45
3.6.1	Uji Validitas	46
3.6.2	Uji Reabilitas	48
3.7	Teknik Analisis Data	49
3.7.1	Analisis Deskriptif	49
3.6.1	<i>Importance Performce Analysis (IPA)</i>	51
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>		<b>56</b>
4.1	Karakteristik Responden	56

4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	56
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	57
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pulau Asal .....	58
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	59
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan .....	60
4.2	Hasil Penelitian .....	61
4.2.1	Penelitian Berdasarkan Tingkat Harapan.....	61
4.2.1.1	Penelitian Tingkat Harapan Pada Dimensi Kegunaan.....	61
4.2.1.2	Penelitian Tingkat Harapan Pada Dimensi Kualitas Informasi.....	65
4.2.1.3	Penelitian Tingkat Kepentingan Pada Dimensi Kualitas Interaksi .....	68
4.2.2	Penelitian Berdasarkan Tingkat Kinerja .....	72
4.2.2.1	Penelitian Tingkat Kinerja Pada Dimensi Kegunaan .....	72
4.2.2.2	Penelitian Tingkat Kinerja Pada Dimensi Kualitas Informasi .....	75
4.2.2.3	Penelitian Tingkat Kinerja Pada Dimensi Kualitas Interaksi .....	78
4.3	<i>Importance Performce Analysis (IPA)</i> .....	82
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>97</b>
5.1	Kesimpulan .....	97
5.2	Saran.....	97
5.1.1	Saran Bagi Perusahaan.....	56
5.1.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>101</b>
<b>LAMPIRAN</b>		