

## DAFTAR ISI

SAMPUL DEPAN DAN SAMPUL DALAM .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIK.....	v
ABSTRAK .....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
<b>BAB I</b>	
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Sejarah Prudential .....	1
1.1.2 Profil Umum Perusahaan .....	5
1.1.3 Visi dan Misi .....	6
1.1.4 Struktur Perusahaan .....	7
1.1.5 Kredo Perusahaan .....	7
1.1.6 Logo Perusahaan.....	7
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	12
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	13
1.5.1 Aspek Teoritis .....	13
1.5.2 Aspek Praktis .....	14
1.6 Sistematika Penulisan .....	15

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA DAN PENELITIAN ..... 16**

2.1 Tinjauan Pustaka dan Penelitian .....	16
2.1.1 Pengertian Pemasaran .....	16
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	16
2.1.3 Website.....	16
2.1.4 Pengertian Kualitas .....	18
2.1.5 Website Quality.....	19
2.1.6 Electronic Commerce (E-commerce) .....	24

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN ..... 26**

3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Pengumpulan Data .....	28
3.2.1 Sumber Data.....	28
3.3 Tahapan Penelitian .....	30
3.4 Teknik Sampling, Populasi dan Sampel.....	31
3.4.1 Teknik Sampling .....	31
3.4.2 Populasi.....	31
3.4.3 Sampel.....	32
3.5 Pengumpulan Data .....	32
3.5.1 Data Primer .....	33
3.5.2 Data Sekunder .....	32
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	33
3.6.1 Uji Validitas .....	33
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	35
3.7 Teknik Analisis Data.....	37
3.7.1 Analisis Data Survey.....	37
3.8 Objek Penelitian .....	39

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 40**

4.1 Karakteristik Responden .....	40
4.1.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	40
4.1.2 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir ...	41
4.1.3 Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan .....	41
4.1.4 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....	42
4.1.5 Karakteristik Responden berdasarkan Penghasilan .....	43
4.2 Deskriptif Kuesioner .....	45
4.3 Analisis Deskriptif Secara Keseluruhan.....	57
4.4 Analisis Hasil Kuesioner.....	61

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN ..... 62**

5.1 Kesimpulan .....	62
5.2 Saran .....	63

### **Daftar Pustaka**

### **Lampiran**