

## DAFTAR ISI

---

<b><u>PERNYATAAN</u></b> .....	.....
<b><u>KATA PENGANTAR</u></b> .....	i
<b><u>ABSTRAK</u></b> .....	iii
<b><u>ABSTRACT</u></b> .....	iv
<b><u>DAFTAR ISI</u></b> .....	v
<b><u>DAFTAR GAMBAR</u></b> .....	vii
<b><u>DAFTAR TABEL</u></b> .....	ix
<b><u>BAB I PENDAHULUAN</u></b> .....	<b>1</b>
<b><u>1.1 Latar Belakang</u></b> .....	1
<b><u>1.2 Rumusan Masalah</u></b> .....	1
<b><u>1.3 Tujuan Penelitian</u></b> .....	7
<b><u>1.4 Kegunaan Penelitian</u></b> .....	8
<b><u>1.4.1 Kegunaan Teoritis</u></b> .....	8
<b><u>1.4.2 Kegunaan Praktis</u></b> .....	9
<b><u>BAB II KAJIAN PUSTAKA</u></b> .....	<b>10</b>
<b><u>2.1 Hotel</u></b> .....	10
<b><u>2.2 Persepsi</u></b> .....	10
<b><u>2.3 Pemasaran</u></b> .....	11
<b><u>2.4 E-Commerce</u></b> .....	12
<b><u>2.5 E-Marketing</u></b> .....	16
<b><u>2.6 E-Service Quality</u></b> .....	17
<b><u>2.7 Penelitian Terdahulu</u></b> .....	20
<b><u>2.8 Kerangka Pemikiran</u></b> .....	25
<b><u>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</u></b> .....	<b>26</b>
<b><u>3.1 Objek Penelitian</u></b> .....	26
<b><u>3.2 Metode Penelitian</u></b> .....	26
<b><u>3.3 Operasional Variabel</u></b> .....	27
<b><u>3.4 Jadwal Penelitian</u></b> .....	28
<b><u>3.5 Populasi dan Sampling</u></b> .....	29

<b><u>3.6</u></b> Pengumpulan Data .....	29
<b><u>3.7</u></b> Analisis Data .....	31
<b>BAB IV DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>32</b>
<b><u>4.1</u></b> Profil Sheraton Bandung Hotel & Towers .....	32
<b><u>4.1.1</u></b> Sejarah Sheraton Bandung hotel & Towers .....	32
<b><u>4.1.2</u></b> Produk dan Fasilitas Sheraton Bandung Hotel & Towers .....	34
<b><u>4.2</u></b> Data dan Pembahasan .....	46
<b><u>4.2.1</u></b> Karakteristik Responden .....	46
<b><u>4.2.2</u></b> Data Pengalaman .....	53
<b><u>4.2.3</u></b> Pertanyaan .....	56
<b><u>4.2.4</u></b> Kualitas Layanan Website .....	74
<b>BAB V KESIMPULAN</b> .....	<b>77</b>
<b><u>5.1</u></b> Kesimpulan .....	77
<b><u>5.2</u></b> Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>79</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>81</b>