

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.1.3 Produk Perusahaan	3
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Tinjauan Teori.....	13
2.1.1 Pengertian Pemasaran	13
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.3 Kualitas Layanan.....	14
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	15

2.1.5	Kepuasan Pelanggan	16
2.1.6	<i>E-Customer Satisfaction</i>	17
2.1.7	Loyalitas Pelanggan	19
2.1.8	<i>E-Customer Loyalty</i>	20
2.2	Teori Hubungan Antar Variabel.....	21
2.3	Penelitian Terdahulu	25
2.4	Kerangka Pemikiran.....	35
2.5	Hipotesis Penelitian.....	36
2.6	Ruang Lingkup Penelitian.....	37
 BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Jenis Penelitian.....	38
3.2	Variabel Operasional Dan Skala Pengukuran	38
3.2.1	Variabel Operasional.....	38
3.2.2	Skala Pengukuran.....	41
3.3	Tahapan Penelitian	42
3.4	Populasi Dan Sampel	43
3.4.1	Populasi.....	43
3.4.2	Sampel.....	43
3.5	Teknik Sampling	44
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.7	Uji Validitas Dan Reliabilitas	45
3.7.1	Uji Validitas.....	45
3.7.2	Uji Reliabilitas	48
3.8	Teknik Analisis Data.....	50
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	50
3.9	<i>Method Of Succesive Interval (MSI)</i>	51
3.9.1	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.9.2	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	54
3.9.3	Koefisien Determinasi	58

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Pengumpulan Data	60
4.2 Karakteristik Responden	60
4.2.1 Karakteristik Berdasarkan jenis kelamin	60
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan usia	61
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan pekerjaan	62
4.3 Analisis Deskriptif	63
4.4 Uji Asumsi Klasik	73
4.3.1 Uji Normalitas	73
4.3.2 Uji Multikolinearitas.....	75
4.3.3 Uji Heretoskadastisitas	76
4.5 Analisis Jalur (<i>Analysis Path</i>)	78
4.6 Analisis Hasil Dan Pebahasan	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Kesimpulan	94
5.2 Saran.....	95
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	95
5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya.....	96
DAFTAR PUSTAKA	97
DAFTAR LAMPIRAN	