

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Kegunaan Penelitian	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Pemasaran	18
2.2 <i>Service Quality</i>	19
2.3 <i>E-Service Quality</i>	19
2.4 Kepuasan	25
2.5 <i>E-Satisfaction</i>	28
2.6 Kaitan Antar Variabel	29
2.7 Penelitian Terdahulu	31
2.8 Kerangka Penelitian	47
2.9 Hipotesis Penelitian	49
2.10 Ruang Lingkup Penelitian	50

BAB III METODE PENELITIAN	51
3.1 Jenis Penelitian.....	51
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	52
3.3 Populasi dan Sampel.....	57
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	60
3.6 Teknik Analisis Data	64
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
4.1 Karakteristik Responden.....	72
4.2 Hasil Penelitian	77
4.3 <i>Method of Succesive Interval</i>	93
4.4 Uji Asumsi Klasik	93
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda	98
4.6 Uji Hipotesis.....	100
4.7 Koefisien Determinasi.....	102
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	107
5.1 Kesimpulan	107
5.2 Saran	108
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	