

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	3
1.1.3 Logo Perusahaan	4
1.1.4 Tampilan Aplikasi Elevenia	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah.....	19
1.4 Tujuan Penelitian	19
1.5 Kegunaan Penelitian	20
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	21
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	22
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	22
2.1.1 Pemasaran.....	22
2.1.2 Jasa	22
2.1.3 Perdagangan Elektronik (<i>E-Commerce</i>).....	23
2.1.4 Kualitas Informasi	25
2.1.5 Kualitas Sistem.....	27
2.1.6 Kualitas Layanan.....	28
2.1.7 Kepuasan Pengguna	29
2.2 Teori Keterkaitan antar Variabel.....	30

2.3	Penelitian Terdahulu	31
2.4	Kerangka Pemikiran.....	47
2.5	Hipotesis Penelitian	50
2.6	Ruang Lingkup Penelitian.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....		51
3.1	Jenis Penelitian.....	51
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	51
3.2.1	Operasional Variabel.....	51
3.2.2	Skala Pengukuran.....	54
3.3	Tahapan Penelitian.....	55
3.4	Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	56
3.4.1	Populasi	56
3.4.2	Sampel.....	56
3.4.3	Teknik Sampling	57
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.5.1	Data Primer	58
3.5.2	Data Sekunder	58
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	59
3.6.1	Uji Validitas	59
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	61
3.7	Teknik Analisis Data.....	63
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	63
3.7.2	<i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	64
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	65
3.7.4	Analisis Regresi Linier Berganda.....	67
3.7.5	Uji Hipotesis.....	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		71
4.1	Karakteristik Responden.....	71
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	71
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	72
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	72
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	73
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Elevenia	74
4.2	Analisis Deskriptif	74

4.2.1	Analisis Deskriptif Mengenai Kualitas Informasi.....	75
4.2.2	Analisis Deskriptif Mengenai Variabel Kualitas Sistem.....	78
4.2.3	Analisis Deskriptif Mengenai Kualitas Layanan.....	81
4.2.4	Analisis Deskriptif Mengenai Kepuasan Pengguna	84
4.3	<i>Method Succesive Interval</i> (MSI)	87
4.4	Uji Asumsi Klasik.....	87
4.4.1	Uji Normalitas	87
4.4.2	Uji Multikolinearitas	88
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas	89
4.5	Analisis Regresi Linier Berganda.....	90
4.6	Uji Hipotesis	91
4.6.1	Hasil Uji t	91
4.6.2	Hasil Uji F	94
4.7	Pengaruh Variabel Bebas Secara Parsial	94
4.8	Koefisien Determinasi	95
4.9	Pembahasan.....	96
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1	Kesimpulan	101
5.2	Saran	102
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	102
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	103
	DAFTAR PUSTAKA	104
	LAMPIRAN	109