

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO & PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	23
1.4 Tujuan Penelitian.....	23
1.5 Kegunaan Penelitian	23
1.6 Waktu dan Periode Penelitian.....	24
1.7 Sistematika Penelitian Tugas Akhir	24
BAB II	26
TINJAUAN PUSTAKA	26
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	26
2.1.1 Pemasaran.....	26
2.1.2 Manajemen Pemasaran	27
2.1.3 Jasa.....	28
2.1.4 Pemasaran Jasa.....	29
2.1.5 Perdagangan Elektronik.....	30
2.1.6 Kualitas Pelayanan	32
2.1.7 Kepercayaan Konsumen.....	33
2.1.8 Loyalitas Pelanggan	35
2.2 Penelitian Terdahulu	38

2.3 Kerangka Pemikiran	52
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	52
2.3.2 Hubungan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan.....	52
2.3.3 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Konsumen terhadap Loyalitas Pelanggan.....	53
2.4 Hipotesis Penelitian	55
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	55
BAB III.....	56
METODE PENELITIAN.....	56
3.1 Jenis Penelitian	56
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	56
3.2.1 Variabel Operasional.....	56
3.2.2 Skala Pengukuran.....	61
3.3 Tahap Penelitian	61
3.4 Populasi dan Sampel.....	62
3.4.1 Populasi.....	62
3.4.2 Sampel.....	63
3.4.3 Teknik Sampling.....	65
3.5 Teknik pengumpulan Data	65
3.5.1 Data Primer	65
3.5.2 Data Sekunder.....	66
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	66
3.6.1 Uji Validitas	66
3.6.2 Uji Reliabilitas	68
3.7 Teknik Analisis Data.....	69
3.7.1 Analisis Deskriptif.....	69
3.7.2 Method of Successive Interval (MSI)	71
3.7.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	74
3.7.5 Uji Hipotesis.....	74
BAB IV.....	77
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77
4.1 Pengumpulan Data	77
4.2 Karakteristik Responden.....	77

4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	79
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	80
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Rata-Rata Penghasilan	81
4.3 Hasil Penelitian	81
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	82
4.3.2 Method of Successive Interval (MSI)	94
4.3.3 Uji Asumsi Klasik	94
4.3.4 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	98
4.3.5 Uji Hipotesis.....	99
4.3.6 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	104
BAB V.....	109
KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Kesimpulan	109
5.2 Saran	110
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	110
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	111
DAFTAR PUSTAKA	112