

DAFTAR ISI

Halaman Judul	
Halaman Pesetujuan	i
Halaman Pernyataan	ii
Abstrak	iii
Abstract	iv
Halaman Moto dan Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I (PENDAHULUAN)	
1.1 Gambaran Umum Perusahaan	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Jenis Usaha dan Jenis Produk Perusahaan	2
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.4 Nilai-Nilai Budaya Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Manfaat Teoritis	13
1.5.2 Manfaat Praktis	13
1.6 Sistematika Penulisan	13

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	15
2.1.1 Pemasaran	15
2.1.2 Kualitas Layanan (Service Quality)	15
2.1.3 E-Service Quality	16
2.1.4 Keputusan Pembelian	17
2.2 Peneliti Terdahulu	20
2.2.1 Skripsi	20
2.2.2 Jurnal Nasional	25
2.2.3 Jurnal Internasional	29
2.3 Kerangka Pemikiran	33
2.4 Hipotesis Penelitian	35
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Operasioanal Variabel dan Skala Pengukuran	36
3.2.1 Operasional Variabel	36
3.2.2 Skala Pengukuran	40
3.3 Tahapan Penelitian.....	41
3.4 Populasi dan Sampel	41
3.4.1 Populasi	41
3.4.2 Sampel	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.1 Data Primer	43

3.5.2 Data Sekunder	43
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas	44
3.6.1 Uji Validitas	44
3.6.2 Uji Realibilitas	46
3.7 Teknik Analisis Data	48
3.7.1 Analisis Deskriptif	48
3.7.2 Metode Successive Interval (MSI)	49
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	50
3.7.4 Uji Regresi Linear Sederhana	51
3.7.5 Uji Hipotesis	51
3.7.6 Uji Koefisien Determinan (R^2)	53
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Pengumpulan Data	54
4.2 Karakteristik Responden	54
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	55
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	56
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	57
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	57
4.3 Hasil Penelitian	58
4.3.1 Analisis Deskriptif	58
4.3.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	71
4.3.3 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	75
4.3.4 Hasil Uji Hipotesis	75

4.3.5 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	77
4.4 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	78
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	84
5.2.1 Saran Untuk Perusahaan	84
5.2.2 Saran Untuk Peneliti Selanjutnya	89
Daftar Pustaka	91
Lampiran	94