

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Objek Penelitian .....	1
1.1.2 Visi dan Misi .....	4
1.1.3 Struktur Organisasi .....	4
1.1.4 Nilai-Nilai Perusahaan.....	5
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	5
1.3 Rumusan Masalah .....	18
1.4 Tujuan Penelitian .....	18
1.5 Kegunaan Penelitian.....	18
1.6 Sistematika Penulisan.....	19
1.7 Waktu dan Periode Penelitian .....	19
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>20</b>
2.1 Landasan Teori.....	20
2.1.1 Pemasaran .....	20
2.1.2 Manajemen Pemasaran .....	20
2.1.3 Pemasaran Jasa .....	21
2.1.4 <i>E Customer Satisfaction</i> .....	21
2.1.5 <i>E Service Quality</i> .....	22
2.1.6 Hubungan <i>E Service Quality</i> dengan <i>E Customer Satisfaction</i> .....	23
2.2 Penelitian Terdahulu .....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Hipotesis Penelitian.....	36
2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	37

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	38
3.2 Operasionalisasi Variabel & Skala Pengukuran .....	38
3.2.1 Operasionalisasi Variabel .....	39
3.2.2 Skala Pengukuran .....	42
3.3 Tahapan Penelitian .....	42
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	44
3.4.1 Populasi .....	44
3.4.2 Sampel .....	44
3.4.3 Teknik Sampling.....	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	46
3.6 Uji Validitas & Reliabilitas .....	46
3.6.1 Uji Validitas.....	46
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	48
3.7 Teknik Analisis Data.....	48
3.7.1 <i>Method Of Successive Interval</i> (MSI) .....	48
3.7.2 Analisis Deskriptif .....	50
3.7.3 Uji Normalitas .....	52
3.7.4 Uji Multikolinieritas .....	52
3.7.5 Uji Heterokedastisitas.....	53
3.8 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	53
3.9 Uji T .....	54
3.10 Koefisien Determinasi.....	54
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>55</b>
4.1 Analisis Karakteristik Responden .....	55
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Umur .....	56
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	56
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	57
4.2 Hasil Penelitian .....	58
4.2.1 Hasil Uji Validitas .....	58
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	59
4.3 Hasil Analisis Deskriptif .....	60
4.4 Hasil <i>Method Successive Internal</i> (MSI) .....	75

4.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	79
4.5.1 Hasil Uji Normalitas .....	79
4.5.2 Hasil Uji Multikolinieritas .....	80
4.5.3 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	81
4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana .....	82
4.6.1 Hasil Uji T (Parsial) .....	82
4.6.2 Hasil Koefisien Determinasi .....	83
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	84
4.7.1 Pembahasan Karakteristik Responden .....	84
4.7.2 Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif .....	85
4.7.3 Pembahasan Pengaruh <i>E Service Quality</i> Terhadap <i>E Customer Satisfaction</i> .....	86
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>87</b>
5.1 Kesimpulan .....	87
5.2 Saran.....	87
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan .....	87
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>92</b>