

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.1.3 Visi Misi.....	2
1.1.4 Layanan Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	24
1.4 Tujuan Penelitian	25
1.5 Kegunaan Penelitian	25
1.5.1 Kegunaan Teoritis	25
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	26
1.6 Sistematika Penulisan	26
1.7 Waktu Dan Periode Penelitian	26
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	27
2.1 Landasan Teori.....	27
2.1.1 Pemasaran.....	27
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	27
2.1.3 Generasi Z	28
2.1.4 <i>E-satisfaction</i>	28
2.1.5 Dimensi <i>E-satisfaction</i>	29
2.1.6 <i>E-service quality</i>	30
2.1.7 Dimensi <i>E-service quality</i>	31
2.1.8 Bauran Pemasaran	31

2.1.9	Promosi.....	32
2.1.10	Dimensi Promosi.....	33
2.1.11	Hubungan <i>E-service quality</i> Terhadap <i>E-satisfaction</i>	33
2.1.12	Hubungan Promosi terhadap <i>E-satisfaction</i>	34
2.1.13	Hubungan <i>E- Service Quality</i> dan Promosi Terhadap <i>E-satisfaction</i>	34
2.2	Penelitian Terdahulu	35
2.3	Kerangka Pemikiran.....	50
2.4	Hipotesis Penelitian.....	53
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	53
BAB III.....		54
METODE PENELITIAN		54
3.1	Jenis Penelitian.....	54
3.2	Operasionalisasi Variabel	54
3.2.1	Operasionalisasi Variabel.....	54
3.2.2	Skala Pengukuran.....	61
3.3	Tahapan Penelitian.....	62
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	63
3.4.1	Populasi	63
3.4.2	Sampel.....	63
3.4.3	Teknik Sampling	64
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	65
3.6	Uji Validitas & Reliabilitas.....	66
3.6.1	Uji Validitas	66
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	68
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	69
3.7.1	Uji Normalitas	69
3.7.2	Uji Multikolinieritas.....	69
3.7.3	Uji Heterokedastisitas	70
3.8	Teknik Analisis Data.....	70
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	70
3.8.2	Analisis Regresi Linier Berganda	72
3.9	Pengujian Hipotesis.....	73
3.9.1	Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji - F)	73
3.9.2	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji - t).....	73
3.9.3	Koefisien Determinasi.....	75
BAB IV		76

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	76
4.1 Pengumpulan Data	76
4.2 Karakteristik Responden	76
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	77
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	77
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Per Bulan.....	78
4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan	79
4.3.1 Analisis Deskriptif.....	79
4.3.2 Uji Asumsi Klasik	97
4.3.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	102
4.3.4 Uji Hipotesis.....	103
4.3.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	107
4.3.6 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	108
BAB V	111
KESIMPULAN DAN SARAN	111
5.1 Kesimpulan	111
5.2 Saran.....	112
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	112
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	113
DAFTAR PUSTAKA	114
LAMPIRAN.....	117