

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	2
1.1.3 Logo Mysooltan	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah	15
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Manfaat Penelitian	16
1.6 Sistematika Penulisan	17
1.7 Waktu dan Periode Penelitian.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Tinjauan Pustaka	18
2.1.1 Pemasaran	18
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	18
2.1.3 UMKM.....	19
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	19
2.1.5 Dimensi <i>E-Service Quality</i>	20
2.1.6 Bauran Pemasaran.....	21
2.1.7 <i>Promotion</i>	22
2.1.8 Dimensi <i>Promotion</i>	23
2.1.9 <i>Customer Satisfaction</i>	23
2.1.10 Dimensi <i>Customer Satisfaction</i>	24
2.2 Teori Hubungan Antar Variabel.....	25
2.2.1 Hubungan <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	25

2.2.2	Hubungan <i>Promotion</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	26
2.2.3	Hubungan <i>E-service Quality</i> dan <i>Promotion</i> terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	26
2.3	Penelitian Terdahulu	27
2.4	Kerangka Pemikiran.....	33
2.5	Hipotesis Penelitian.....	35
2.6	Ruang Lingkup Penelitian.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		36
3.1	Jenis Penelitian.....	36
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	36
3.2.1	Operasional Variabel.....	37
3.2.2	Skala Pengukuran.....	40
3.3	Tahapan Penelitian	42
3.4	Populasi dan Sampel	43
3.4.1	Populasi Penelitian	43
3.4.2	Sampel Penelitian.....	43
3.4.3	Teknik Sampling.....	44
3.5	Pengumpulan Data	45
3.5.1	Sumber Data.....	45
3.5.2	Metode Pengumpulan Data.....	45
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.6.1	Uji Validitas	46
3.6.1	Uji Reliabilitas	48
3.7	Teknik Analisis Data.....	50
3.7.1	Analisis Deskriptif	50
3.8	Uji Asumsi Klasik.....	52
3.8.1	Uji Normalitas Data	52
3.8.2	Uji Heteroskedastisitas.....	53
3.8.3	Uji Multikolinieritas.....	53
3.8.4	Analisis Regresi Berganda	54
3.9	Uji Hipotesis	55
3.9.1	Pengajuan Hipotesis secara Simultan (Uji F).....	55

3.9.2	Pengujian Hipotesis secara Parsial (Uji t).....	56
3.9.3	Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	57
BAB IV	PEMBAHASAN.....	58
4.1	Karakteristik Responden	58
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili atau Tempat Tinggal	58
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usaha.....	61
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Bidang Usaha	61
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Omset Usaha/Tahun.....	62
4.2	Hasil Penelitian.....	63
4.2.1	Hasil Uji Validitas	64
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	65
4.2.3	Analisis Deskriptif	66
4.3	Uji Asumsi Klasik	73
4.4	Analisis Regresi Berganda	77
4.5	Pengajuan Hipotesis secara Simultan (Uji F).....	79
4.6	Pengajuan Hipotesis secara Parsial (Uji t).....	80
4.7	Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>)	81
4.8	Pembahasan.....	82
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran.....	86
5.2.1	Saran Teoritis.....	86
5.2.1	Saran Praktis	86
DAFTAR PUSTAKA	88
Website.....		90