

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<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>vii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2    Latar Belakang.....	3
1.3    Perumusan Masalah.....	7
1.4    Tujuan Penelitian.....	7
1.5    Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1    Aspek Teoritis .....	7
1.5.2    Aspek Praktisi.....	7
1.6    Batasan Masalah.....	8
1.7    Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1    Teori – Teori Terkait Penelitian.....	9
2.1.1    Pemasaran.....	9
2.1.2    Pemasaran Jasa.....	9
2.1.3    Bauran Pemasaran Jasa.....	9
2.1.4    Sifat – Sifat Pemasaran Jasa.....	11
2.1.5    Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.6 <i>E-Service Quality</i> .....	12
2.1.7    Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	12
2.2    Penelitian Terdahulu.....	13

2.3	Kerangka Pemikiran.....	17
<b>BAB III METODOLOGI.....</b>		<b>19</b>
3.1	Pendekatan Peneltian .....	19
3.2	Jenis Penelitian.....	19
3.3	Variabel Operasional.....	20
3.4	Skala Pengukuran.....	25
3.5	Alat Pengukuran Data.....	26
3.6	Populasi dan Sampel.....	26
3.6.1	Sampel.....	26
3.6.2	Populasi.....	26
3.6.3	Teknik Sampling.....	26
3.7	Sumber Data.....	27
3.7.1	Data Primer.....	27
3.7.2	Data Sekunder.....	28
3.8	Uji Validitas dan Uji Reliablitas.....	28
3.8.1	Uji Validitas.....	28
3.8.2	Uji Reliabilitas.....	29
3.9	Teknik Analisis Data.....	29
3.9.1	Analisis Data Deskriptif.....	29
3.9.2	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	31
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>34</b>
4.1	Pengumpulan Data.....	34
4.2	Karakteristik Responden.....	34
4.2.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.2.2	Karaktersitik Berdasarkan Usia.....	35
4.2.3	Karaktersitik Berdasarkan Pendidikan.....	35
4.2.4	Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan.....	36
4.2.5	Karakteristik Berdasarkan Pendapatan.....	37
4.3	Hasil Penelitian.....	37
4.3.1	Analisis Tabulasi Sederhana.....	37
4.4	Diagram Kartesius.....	70

4.5	Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	71
4.5.1	Uji Validitas.....	71
4.5.2	Uji Realibilitas.....	72
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>73</b>
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran.....	73
5.2.2	Saran Bagi Perusahaan.....	73
5.2.2	Saran Bagi Penulis Selanjutnya.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>79</b>