

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN.....</b>	<b>xiiiv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Profil Perusahaan .....	1
1.1.2    Logo Perusahaan .....	2
1.1.3    Visi dan Misi .....	2
1.2    Latar belakang .....	3
1.3    Rumusan Masalah .....	18
1.4    Tujuan Penelitian .....	19
1.5    Manfaat Penelitian.....	19
1.5.1    Manfaat Teoritis .....	19
1.5.2    Manfaat Praktis .....	20
1.6    Waktu dan Periode Penelitian .....	20
1.7    Sistematika Penulisan .....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>22</b>
2.1    Landasan Teori .....	22
2.1.1    Pemasaran .....	22
2.1.2 <i>E-service quality</i> .....	23
2.1.3    Dimensi <i>E-Serrvice Quality</i> .....	24
2.1.4    Harga .....	25
2.1.5    Dimensi Harga .....	25
2.1.6    Kepuasan Pelanggan .....	26
2.1.7    Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	27
2.1.8    Hubungan <i>E-servicequality</i> terhadap kepuasan pelanggan .....	27

2.1.9	Hubungan harga terhadap kepuasan pelanggan .....	28
2.1.10	Hubungan <i>E-service quality</i> dan harga terhadap kepuasan pelanggan .....	29
2.2	Penelitian terdahulu .....	31
2.3	Kerangka Pemikiran .....	44
2.4	Hipotesis Penelitian .....	46
2.5	Ruang Lingkup Penelitian .....	46
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>47</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	47
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	47
3.2.1	Operasional Variabel .....	47
3.2.2	Skala Pengukuran .....	51
3.3	Tahap Penelitian .....	53
3.4	Populasi dan Sampel .....	53
3.4.1	Populasi .....	53
3.4.2	Sampel .....	53
3.5	Pengumpulan Data .....	55
3.5.1	Data Primer .....	55
3.5.2	Data Sekunder .....	55
3.6	Uji Validitas Dan realibilitas .....	55
3.6.1	Uji Validitas .....	55
3.6.2	Uji Realibilitas .....	59
3.7	Teknik Analisis Data .....	59
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	59
3.8	Uji Asumsi Klasik .....	61
3.8.1	Uji Normalitas .....	61
3.8.2	Uji Multikolinearitas .....	61
3.8.3	Uji Heteroskedastisitas .....	62
3.9	Uji Analisis Linear Berganda .....	62
3.10	Uji Hipotesis .....	63
3.10.1	Uji T .....	63
3.10.2	Uji F .....	64
3.10.3	Koefisien Determinasi .....	65
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>66</b>
4.1	Pengumpulan Data .....	66
4.2	Karakteristik Responden .....	66

4.3 Hasil Penelitian .....	66
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	82
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>89</b>
5.1 Kesimpulan .....	89
5.2 Saran.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>