

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERYANTAAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I	15
PENDAHULUAN.....	15
1.1. Gambaran Umum Penelitian	15
1.1.1. Profil Perusahaan	15
1.1.2. Visi Misi Perusahaan.....	16
1.1.3. Logo Perusahaan	16
1.2. Latar Belakang Penelitian	16
1.3. Rumusan Masalah	21
1.4. Tujuan Penelitian	21
1.5. Manfaat Penelitian	21
1.6. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II	23
TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1 Tinjauan Teori.....	23
2.1.1. Pemasaran	23

2.1.2. E – Business	23
2.1.3. E – Commerce.....	24
2.1.4. E – Service Quality	25
2.1.5. E – Product Quality	26
2.1.6. E – Store Image.....	26
2.1.7. E – Customer Loyalty	27
2.2. Penelitian Terdahulu	29
2.3. Kerangka Pemikiran.....	47
2.4. Hipotesis.....	48
2.5. Ruang lingkup Penelitian	49
BAB III.....	50
METODE PENELITIAN.....	50
3.1. Jenis Penelitian.....	50
3.2. Variabel Operasional.....	50
3.3. Skala Pengukuran.....	55
3.4. Populasi dan Sampel	56
3.4.1. Populasi	56
3.4.2. Sampel.....	57
3.5. Tahapan Penelitian	59
3.6. Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.6.1. Data Primer	60
3.6.2. Data Sekunder	60
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas	61
3.7.1. Uji validitas	61
3.7.2. Uji Reliabilitas	63
3.8. Teknik Analisis Data.....	64
3.8.1. Analisis Deskriptif	64
3.8.2. Method of Successive Interval (MSI)	65
3.8.3. Uji Asumsi Klasik	66
3.8.4. Analisis Regresi Linier Berganda	68

3.9. Uji Hipotesis.....	68
3.9.1. Uji Parsial (Uji T).....	68
3.9.2. Uji Srimultan (Uji F).....	69
3.9.3. Koefisien Determinasi.....	70
BAB IV	71
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Pengumpulan Data	71
4.2 Karakteristik Responden	71
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	72
4.2.4 Karekteristik Responden Berdasarkan Rata – Rata Pendapatan Perbulan	73
4.3 Hasil Penelitian	74
4.3.1 Analisis Deskriptif	74
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	91
4.3.3 Method of Successive Interval (MSI)	95
4.3.4. Analisis Regresi Linier Berganda	95
4.3.5 Uji Hipotesis.....	96
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian	98
BAB V.....	104
KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
5.1. Kesimpulan	104
5.2 Saran.....	105
5.2.1. Saran Untuk Perusahaan	105
5.2.2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN.....	110