

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	11
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Rangkuman Teori	13
2.1.1 Pemasaran	13
2.1.2 Perilaku Konsumen	14
2.1.3 <i>E-Service Innovation</i>	15
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	17
2.1.5 <i>Customer Satisfaction</i>	19
2.1.6 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2 Kerangka Pemikiran	29
2.3 Hipotesis Penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Operasionalisasi Variabel	35

3.2.1	Skala Pengukuran.....	41
3.3	Populasi dan Sampel	42
3.3.1	Populasi.....	42
3.3.2	Sampel.....	42
3.4	Pengumpulan Data	43
3.4.1	Data Primer	44
3.4.2	Data Sekunder	44
3.5	Uji Validitas dan Realibilitas	44
3.5.1	Uji Validitas.....	44
3.5.2	Uji Realibilitas	46
3.6	Teknik Analisis Data.....	47
3.6.1	Teknik Analisis Deskriptif.....	47
3.6.2	Analisis Asumsi Klasik	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		51
4.1	Hasil Penelitian.....	51
4.1.1	Gambaran Profil Responden	51
4.1.2	Pengujian Kualitas Alat Ukur Penelitian.....	52
4.1.2.1	Uji Validitas	52
4.1.2.2	Uji Reliabilitas.....	53
4.1.3	Analisis Deskriptif	54
4.1.3.1	Tanggapan Responden Terkait <i>E-Service Innovation</i>	55
4.1.3.2	Tanggapan Responden Terkait <i>E-Service Quality</i>	59
4.1.3.3	Tanggapan Responden Terkait <i>Customer Satisfaction</i>	65
4.1.4	Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	69
4.1.4.1	Pengujian Asumsi Klasik.....	70
4.1.4.2	Regresi Linier Berganda.....	73
4.1.4.3	Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)	74
4.1.4.4	Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F)	76
4.1.4.5	Koefisien Determinasi	77
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		85

5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....		87
LAMPIRAN.....		92
	Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....	92
	Lampiran 2: Kuesioner Pra Penelitian.....	97
	Lampiran 3: Input Data DE.....	103
	Lampiran 4: Input VR DE.....	103
	Lampiran 5: Output VR DE.....	105
	Lampiran 6: Output DE.....	109