

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR ORISINALITAS.....	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian Pustaka	5
2.2 Dasar Teori.....	17
2.2.1 Analisis	17
2.2.2 Kualitas Layanan	17
2.2.3 Kepuasan Pengguna	18
2.2.4 E-Service Quality.....	19
2.2.5 Skala Likert	20
2.2.6 SPSS.....	21

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Subyek dan Obyek Penelitian	23
3.2 Alat dan Bahan.....	23
3.2.1 Alat	23
3.2.2 Bahan.....	23
3.3 Metode Penelitian.....	24
3.4 Hipotesis.....	25
3.5 Data	26
3.5.1 Jenis & Sumber data.....	26
3.5.2 Metode Pengumpulan Data	27
3.6 Populasi Dan Sampel	31
3.6.1 Populasi	31
3.6.2 Populasi	32
3.7 Uji Validitas dan Realibilitas	32
3.7.1 Uji Validitas	32
3.7.2 Uji Realibilitas	33
3.8 Teknik Analisis Data.....	34
3.8.1 Uji Regresi Linear Berganda.....	34
3.8.2 Uji F (Anova)	35
3.8.3 Uji t Hipotesis	35
3.8.4 Uji Koefesien Determinan R2.....	36
3.8.5 Uji Normalitas	36
BAB IV Hasil Dan Pembahasan	38
4.1 Pengumpulan Data.....	38
4.2 Hasil Penelitian	38
4.2.1 Karakteristik Data Responden	39
4.3 Pengolahan Data	41
4.3.1. Uji Validitas	41
4.3.2. Uji Realibilitas	43
4.3.3. Uji Regresi Linear Berganda.....	44
4.3.4. Uji Uji F (Anova).....	46
4.3.5. Hasil Uji t Hipotesis.....	47
4.3.6. Hasil Uji Koefesien Determinan R2	49
4.3.7. Uji Normalitas	50
4.4 Pembahasan.....	53

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	56
5.1 Kesimpulan.....	56
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	61