

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Gambaran Umum	1
1.2. Latar Belakang.....	2
1.3. Perumusan Masalah	14
1.4. Tujuan Penelitian.....	14
1.5. Kegunaan Penelitian	15
1.6. Sistematika Penulisan	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	17
2.1 Landasan Teori	17
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	17
2.1.2 Perilaku Konsumen	17
2.1.3 Fasilitas	18
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	22

2.2 Hubungan Antar Variabel.....	24
2.3 Penelitian Terdahulu	26
2.4 Kerangka Pemikiran	45
2.5 Hipotesis Penelitian	48
2.6 Ruang Lingkup Penelitian	49
BAB III METODE PENELITIAN	50
3.1. Jenis Penelitian.....	50
3.2. Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	50
3.3. Tahap Penelitian.....	64
3.4. Populasi dan Sampel	65
3.5. Metode Pengumpulan Data	67
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	69
3.7. Teknik Analisis Data.....	72
3.8. Uji Asumsi Klasik.....	73
3.9. Pengujian Hipotesis	76
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	78
4.1. Karakteristik Responden.....	78
4.2. Hasil Penelitian	82
4.3. Pembahasan Penelitian.....	100
4.4. Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	107
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	112
5.1. Kesimpulan	112
5.2. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	116
LAMPIRAN.....	123