

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.1.2 Logo Perusahaan .....	3
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	3
1.1.3.1 Visi .....	3
1.1.3.2 Misi .....	3
1.1.4 Struktur Organisasi.....	4
1.1.5 Tim Peneliti.....	4
1.2 Latar Belakang .....	5
1.3 Perumusan Masalah .....	16
1.4 Pertanyaan Penelitian .....	16
1.5 Tujuan Penelitian .....	17
1.6 Manfaat Penelitian .....	17
1.6.1 Aspek Teoritis .....	17
1.6.1 Aspek Praktis .....	17
1.7 Ruang Lingkup Penelitian .....	18
1.8 Sistematika Penulisan .....	18

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian .....	20
2.1.1 Kualitas .....	20

2.1.2 Layanan .....	20
2.1.3 Kualitas Layanan .....	22
2.1.4 <i>Elektronic-Commerce (e-commerce)</i> .....	23
2.1.5 Tipe-Tipe Elektronik Commerce (e-commerce) .....	23
2.1.6 E-Service Quality (E-Servqual) .....	24
2.1.7 Dimensi E-Service Quality (E-Servqual) .....	24
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	27
2.2.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	27
2.2.2 Tipe Kepuasan Pelanggan .....	28
2.2.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	28
2.3 Penelitian Terdahulu.....	30
2.4 Krangka Pemikiran .....	41

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian .....	43
3.2 Oprasional Variabel .....	44
3.3 Tahapan Penelitian .....	48
3.4 Populasi dan Sampel .....	50
3.4.1 Pupulasi .....	50
3.4.2 Sampel .....	50
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.6 Skala Pengukuran .....	52
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	53
2.7.1 Uji Validitas .....	53
2.7.2 Uji Reliabilitas .....	55
3.8 Analisis Data .....	57
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	57
3.8.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan .....	59
3.8.2 Importance Performance Analysis .....	60

### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik Responden .....	63
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	63
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	64

4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	65
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	66
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	66
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Info Mengetahui OnlineShop .....	67
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	68
4.2 Hasil Penelitian .....	69
4.2.1 Analisis pada Tingkat Harapan .....	70
4.2.1.1 Efisiensi .....	70
4.2.1.2 Reliabilitas .....	72
4.2.1.3 Fulfillment .....	73
4.2.1.4 Privasi .....	75
4.2.1.5 Daya Tanggap .....	77
4.2.1.6 Kompensasi .....	79
4.2.1.7 Kontak.....	81
4.2.2 Analisis pada Tingkat Kinerja .....	83
4.2.2.1 Efisiensi .....	84
4.2.2.2 Reliabilitas .....	86
4.2.2.3 Fulfillment .....	87
4.2.2.4 Privasi .....	89
4.2.2.5 Daya Tanggap .....	91
4.2.2.6 Kompensasi .....	93
4.2.2.7 Kontak.....	95
4.3 Importance Performance Analysis (IPA)/ Diagram Kartesius .....	97
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	115
5.2 Saran dan Rekomendasi .....	116
5.2.1 Kontribusi Penelitian .....	116
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan .....	120
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Lainnya .....	120
 DAFTAR PUSTAKA .....	 121
LAMPIRAN-LAMPIRAN .....	125