

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum.....	1
1.2 Latar Belakang.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	14
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	14
1.5 Tujuan Penelitian.....	15
1.6 Ruang Lingkup Penelitian.....	15
1.7 Kegunaan Penelitian.....	15
1.7.1 Manfaat Teoritis.....	16
1.7.2 Manfaat Praktis.....	16
1.8 Sistematika Penulisan.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 Tinjauan Pustaka.....	19
2.1.1 Manajemen Operasi.....	18
2.1.2 Manajemen Kualitas.....	19

2.1.3 Sistem Informasi.....	20
2.1.4 E-Service Quality.....	21
2.1.5 Website Quality.....	24
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
2.4 Hipotesis.....	39
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	40
3.1 Karakteristik Penelitian.....	40
3.2 Alat Pengumpulan Data.....	41
3.3 Tahapan Penelitian.....	46
3.4 Populasi dan Sampel.....	48
3.4.1 Populasi.....	48
3.4.2 Sampel.....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5.1 Jenis Data.....	50
3.6 Validitas dan Reliabilitas.....	51
3.6.1 Validitas.....	51
3.6.2 Reliabilitas.....	52
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	55
3.7.1 Anova (Uji Beda).....	55
3.7.2 Analisis Deskriptif.....	57
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Karakteristik Responden.....	59
4.1.1 Jenis Kelamin.....	59
4.1.2 Usia.....	60

4.1.3 Pendapatan Perbulan.....	61
4.1.4 Pendidikan Terakhir.....	62
4.1.5 Pekerjaan.....	63
4.2 Hasil Penelitian	64
4.2.1 Analisis Perbandingan Website Quality Antara Kelima Coffee Shop	64
4.2.1.1 Uji Normalitas.....	64
4.2.1.2 Uji Komparatif.....	69
4.2.1.2.1 Usability.....	69
4.2.1.2.2 Information Quality.....	71
4.2.1.2.3 Service Interaction.....	74
4.2.2 Analisis Deskriptif.....	76
4.2.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Variabel Website Quality (X).....	76
4.2.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Usability (X1).....	78
4.2.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Information Quality (X2).....	81
4.2.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Sub Variabel Service Interaction (X3).....	84
4.3 Pembahasan.....	87
4.3.1 Karakteristik Responden.....	87
4.3.2 Uji Normalitas.....	87

4.3.3 Uji Komparatif.....	88
4.3.4 Variabel Website Quality.....	89
4.3.5 Variabel Usability.....	89
4.3.6 Variabel Information Quality.....	90
4.3.7 Variabel Service Interaction.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan.....	91
5.2 Saran.....	92
5.2.1 Saran Akademisi	92
5.2.2 Saran Praktisi.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	100