

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan dan Lokasi Perusahaan.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	1
1.1.3 Visi dan Misi.....	2
1.1.4 Skala Usaha, Perkembangan Usaha, dan Strategi Secara Umum..	2
1.1.5 Produk dan Layanan.....	3
1.1.6 Pengelolaan Sumber Daya.....	5
1.2 Latar Belakang Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Peneliti.....	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	14
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	14
1.5.2 Aspek Praktis.....	14
1.6 Sistematika Penulisan.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	15
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	15
2.1.1 Konsep Pemasaran.....	15
2.1.2 Strategi Pemasaran.....	15

2.1.3	Kualitas Pelayanan.....	16
2.1.4	<i>E-Service Quality</i>	17
2.1.5	Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.6	<i>E-Satisfaction</i>	19
2.1.7	<i>Behavioral Intentions</i>	19
2.1.8	Hubungan <i>E-Service Quality</i> dengan <i>E-Satisfaction</i>	19
2.1.9	Hubungan <i>E-Satisfaction</i> dengan <i>Behavioral Intentions</i>	20
2.1.10	Hubungan <i>E-Service Quality</i> dengan <i>Behavioral Intentions</i>	20
2.1.11	Pengaruh <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Behavioral Intentions</i> dengan <i>E-Satisfaction</i> sebagai Mediator.....	20
2.1.12	Penelitian Terdahulu.....	22
2.2	Kerangka Pemikiran.....	34
2.3	Hipotesis Penelitian.....	35
2.4	Ruang Lingkup Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN		37
3.1	Jenis Penelitian.....	37
3.2	Operasional Variabel.....	37
3.2.1	Operasional Variabel.....	38
3.2.2	Skala Pengukuran.....	43
3.3	Tahapan Penelitian.....	45
3.4	Populasi dan Sampel.....	46
3.4.1	Populasi.....	46
3.4.2	Sampel.....	46
3.5	Pengumpulan Data.....	47
3.5.1	Data Primer.....	47
3.5.2	Data Sekunder.....	48
3.6	Teknik Pengajuan Data.....	48
3.6.1	Uji Validitas.....	48
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	50
3.7	Teknik Analisis Data.....	51
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	51
3.7.2	<i>Metode Successive Interval (MSI)</i>	54

3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	54
3.7.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	56
3.7.5 Pengujian Hipotesis.....	60
3.7.6 Koefisien Determinasi.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
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 Pekerjaan atau Profesi.....	65
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	66
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kunjungan dari Pengguna.....	67
4.2 Hasil Penelitian.....	67
4.2.1 Hasil Analisis Deskriptif.....	67
4.2.2 <i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	80
4.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	80
4.2.4 Perhitungan Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	89
4.2.5 Uji Hipotesis.....	100
4.3 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	106
5.1 Kesimpulan.....	106
5.2 Saran.....	107
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	107
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	110
LAMPIRAN.....	114