

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR ISTILAH	xiii
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Batasan Masalah.....	5
Bab II Landasan Kepustakaan	6
2.1 <i>Service Quality</i>	6
2.2 Pengembangan Pengukuran <i>E-Service Quality</i>	7
2.3 <i>E-Satisfaction</i>	8
2.4 Studi tentang <i>E-Satisfaction</i> pada <i>Web Site E-Commerce</i>	8
2.5 Variabel Penelitian.....	9
Bab III Metodologi Pendahuluan	11
3.1 Model Konseptual.....	11
3.2 Dasar Pembentukan Hipotesis Penelitian.....	12
3.2.1 Hubungan antara <i>Ease of Use</i> dengan <i>E-Satisfaction</i>	12
3.2.2 Hubungan antara <i>E-Scape</i> dengan <i>E-Satisfaction</i>	12
3.2.3 Hubungan antara <i>Responsiveness</i> dengan <i>E-Satisfaction</i>	13
3.2.4 Hubungan antara <i>Assurance</i> dengan <i>E-Satisfaction</i>	13
3.3 Sistematika Pemecahan Masalah.....	13
3.3.1 Tahap Identifikasi.....	15
3.3.1.1 Studi Literatur dan Studi Lapangan.....	15
3.3.2 Tahap Penelitian Awal.....	15
3.3.2.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	15
3.3.2.2 Desain dan Penyusunan Kuesioner.....	17
3.3.2.3 Penentuan Sampel Penelitian.....	18
3.3.2.4 <i>Pretest</i>	19
3.3.3 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	20

3.3.3.1	Penyebaran Kuesioner.....	20
3.3.3.2	Pengumpulan Data.....	20
3.3.3.3	Pengolahan Data.....	21
3.3.4	Tahap Analisis Data.....	25
3.3.4.1	Analisis Profil Umum Responden.....	25
3.3.4.2	Analisis Hubungan antara Variabel-Variabel dengan <i>E-Satisfaction</i>	25
3.3.4.3	Analisis <i>Gap</i>	26
3.3.5	Tahap Rekomendasi.....	26
3.3.6	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	26
Bab IV	Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	27
4.1	<i>Pretest</i>	27
4.2	Uji Reliabilitas.....	29
4.3	Pengumpulan Data.....	31
4.4	Pengolahan Data.....	31
4.4.1	<i>Crosstab</i>	31
4.4.1.1	<i>Crosstabulation</i> antara Profesi dengan Jumlah Transaksi Berbelanja.....	31
4.4.1.2	<i>Crosstabulation</i> antara Jumlah Transaksi Berbelanja dengan Total Jumlah Pengeluaran Untuk Berbelanja.....	33
4.4.2	Uji Korelasi <i>Pearson</i>	34
4.4.3	Analisis <i>Gap</i>	35
4.4.3.1	Perhitungan <i>Gap</i>	35
4.4.3.2	Interpretasi <i>Gap</i>	38
4.4.3.3	Interpretasi Diagram Tingkat Kinerja Sebenarnya dan Tingkat Kepentingan.....	38
4.4.4	Rekapitulasi Data Variabel.....	39
4.4.4.1	<i>Ease of Use</i>	40
4.4.4.2	<i>E-Scape</i>	41
4.4.4.3	<i>Responsiveness</i>	42
4.4.4.4	<i>Assurance</i>	44
4.4.4.5	<i>E-Satisfaction</i>	45
Bab V	Analisis Data.....	47
5.1	Analisis Profil Umum Responden.....	47
5.2	Analisis Hubungan antara Variabel-Variabel dengan <i>E-Satisfaction</i>	48
5.2.1	Analisis Hubungan antara <i>Ease of Use</i> dengan <i>E-Satisfaction</i> (H_1).....	49
5.2.2	Analisis Hubungan antara <i>E-Scape</i> dengan <i>E-Satisfaction</i> (H_2).....	49
5.2.3	Analisis Hubungan antara <i>Responsiveness</i> dengan <i>E-Satisfaction</i> (H_3).....	50
5.2.4	Analisis Hubungan antara <i>Assurance</i> dengan <i>E-Satisfaction</i> (H_4).....	52
5.3	Analisis <i>Gap</i>	53

5.3.1 Analisis Variabel yang berada pada Kuadran I.....	54
5.3.2 Analisis Variabel yang berada pada Kuadran II.....	54
5.3.3 Analisis Variabel yang berada pada Kuadran III.....	55
5.3.4 Analisis Variabel yang berada pada Kuadran IV.....	55
Bab VI Rekomendasi Program.....	58
6.1 Dasar Penyusunan Rekomendasi Program.....	58
6.2 Program Rekomendasi Implikasi Manajerial untuk Peningkatan Kepuasan.....	59
6.2.1 Peningkatan Kepuasan berdasarkan Perbaikan Variabel <i>Ease of Use</i>	62
6.2.2 Peningkatan Kepuasan berdasarkan Perbaikan Variabel <i>E-Scape</i>	65
6.2.3 Peningkatan Kepuasan berdasarkan Perbaikan Variabel <i>Responsiveness</i>	67
6.2.4 Peningkatan Kepuasan berdasarkan Perbaikan Variabel <i>Assurance</i>	71
Bab VII Penutup.....	74
7.1 Kesimpulan.....	74
7.2 Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN A Kuesioner Penelitian.....	79
LAMPIRAN B Pengkodean Kuesioner.....	84
LAMPIRAN C Rekap <i>Pretest</i>.....	89
LAMPIRAN D Hasil Uji Normalitas.....	92
LAMPIRAN E Uji Korelasi dan Korelasi.....	94