

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
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.....	1
1.1.4 Skala Usaha, Perkembangan Usaha, dan Strategi Secara Umum ..	2
1.1.5 Produk dan Layanan.....	2
1.2 Latar Belakang Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kegunaan Penelitian	11
1.5.1 Kegunaan Teoritis	11
1.5.2 Aspek Praktis	11
1.6 Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1 Manajemen Pemasaran	12

2.1.2	<i>E-Commerce</i>	13
2.1.3	Kelompok <i>E-Commerce</i>	13
2.1.4	Belanja <i>Online</i>	14
2.1.5	<i>Internet</i>	16
2.1.6	Website	17
2.1.7	Kualitas Website	17
2.1.8	Perkembangan <i>WebQual</i>	17
2.2	Penelitian Terdahulu	21
2.3	Kerangka Pemikiran	36
2.4	Hipotesis Penelitian	37
2.5	Ruang Lingkup Penelitian	38
BAB III METODE PENELITIAN		39
3.1	Jenis Penelitian	39
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	39
3.2.1	Variabel Operasional	39
3.2.2	Skala Pengukuran	40
3.3	Tahapan Pelaksanaan Penelitian	42
3.4	Populasi dan Sampel	42
3.4.1	Populasi	42
3.4.2	Sampel	43
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	44
3.5.1	Sumber Primer	44
3.5.2	Sumber Sekunder	45
3.6	Validitas atau Reliabilitas	45
3.6.1	Uji Validitas	46
3.6.2	Uji Reabilitas	48
3.7	Teknik Analisis Data	49
3.7.1	Analisis Deskriptif	49
3.6.1	<i>Importance Performce Analysis (IPA)</i>	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Karakteristik Responden	56

4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	57
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	57
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pulau Asal	58
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	59
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Kunjungan	60
4.2	Hasil Penelitian	61
4.2.1	Penelitian Berdasarkan Tingkat Harapan.....	61
4.2.1.1	Penelitian Tingkat Harapan Pada Dimensi Kegunaan.....	61
4.2.1.2	Penelitian Tingkat Harapan Pada Dimensi Kualitas Informasi.....	65
4.2.1.3	Penelitian Tingkat Kepentingan Pada Dimensi Kualitas Interaksi	68
4.2.2	Penelitian Berdasarkan Tingkat Kinerja	72
4.2.2.1	Penelitian Tingkat Kinerja Pada Dimensi Kegunaan	72
4.2.2.2	Penelitian Tingkat Kinerja Pada Dimensi Kualitas Informasi	75
4.2.2.3	Penelitian Tingkat Kinerja Pada Dimensi Kualitas Interaksi	78
4.3	<i>Importance Performce Analysis</i> (IPA)	82
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN		97
5.1	Kesimpulan	97
5.2	Saran.....	97
5.1.1	Saran Bagi Perusahaan.....	56
5.1.2	Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	56
DAFTAR PUSTAKA		101
LAMPIRAN		