

Daftar Isi

Kata Pengantar	i
Abstrak	iii
Daftar Isi.....	iv
Daftar Tabel.....	viii
Daftar Gambar	ix
BAB I	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Sejarah	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah	21
1.4 Pertanyaan Penelitian	22
1.5 Tujuan Penelitian.....	22
1.6 Kegunaan Penelitian.....	23
1.6.1 Aspek Teoritis.....	23
1.6.2 Aspek Praktis	23
1.7 Ruang Lingkup Penelitian	23
1.7.1 Objek Penelitian.....	23
1.7.2 Waktu dan Periode Penelitian.....	24
1.8 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	24
BAB II	25
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	25
2.1.1 Pemasaran	25
2.1.2 Pemasaran Jasa	25

2.1.3 Internet	31
2.1.4 <i>E-Commerce</i>	31
2.1.5 Kualitas Jasa	32
2.1.6 <i>WEBQUAL</i>	34
2.1.7 Kepuasan Pelanggan	37
2.1.8 Ketidakpuasan Pelanggan	39
2.1.9 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	40
2.1.10 Hubungan Kepuasan Pelanggan Dengan Kualitas Jasa	42
2.2 Penelitian Terdahulu	44
2.3 Kerangka Pemikiran	58
BAB III	62
3.1 Karakteristik Penelitian	62
3.2 Alat Pengumpulan Data	63
3.2.1 Skala Pengukuran	63
3.2.2 Operasionalisasi Variabel	65
3.3 Tahapan Penelitian	72
3.4 Populasi dan Sampel	74
3.4.1 Populasi	74
3.4.2 Sampel	75
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data	76
3.5.1 Pengumpulan Data	76
3.5.2 Sumber Data	77
3.6 Validitas dan Reliabilitas	77
3.6.1 Validitas	77
3.6.2 Reliabilitas	80

3.7 Teknik Analisis Data	81
3.7.1 Analisis Deskriptif	81
3.7.1 <i>Costumer Satisfaction Index</i>	83
3.7.2 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	85
BAB IV.....	89
4.1 Karakteristik Responden	89
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	90
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	91
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	92
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Intensitas Transaksi ..	93
4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	94
4.1.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Dana Yang Dibelanjakan	95
4.2 Hasil Penelitian.....	97
4.2.1 Tingkat Kepentingan	97
4.2.2 Tingkat Kinerja.....	100
4.2.3 <i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i>	104
4.2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	106
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	109
4.3.1 Karakteristik Responden.....	109
4.3.2 Tingkat Kepentingan	113
4.3.3 Tingkat Kinerja.....	114
4.3.4 <i>Costumer Satisfaction Index (CSI)</i>	114
4.3.5 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	115

BAB V	118
5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Saran.....	119
5.2.1 Aspek Teoritis.....	119
5.2.2 Aspek Praktis	120
Daftar Pustaka	121
Lampiran	128