

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG	x
DAFTAR ISTILAH.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	8
I.3 Tujuan Penelitian	8
I.4 Batasan Masalah.....	8
I.5 Manfaat Penelitian	9
I.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
II.1 Manajemen Pemasaran	11
II.2 Pemasaran Jasa.....	11
II.3 Jasa.....	12
II.4 E-Commerce.....	13
II.4.1 Pengertian E-Commerce	13
II.4.2 Cara Kerja E-Commerce	13
II.4.3 Cara Pengiriman Barang	14
II.5 Trust.....	14
II.5.1 Pengertian Trust.....	14
II.5.2 Dimensi Trust.....	14
II.6 Perilaku Konsumen	16
II.6.1 Pengertian Perilaku Konsumen.....	16
II.7 Penelitian Terdahulu	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18

III.1 Model Konseptual	18
III. 3.1 Identifikasi Masalah.....	21
III.3.2 Perumusan Masalah.....	21
III.3.3 Tujuan Penelitian	21
III..3.4 Studi Pustaka dan Studi Lapangan	21
III.3.5 Identifikasi Variabel Faktor	21
III.3.6 Pengumpulan Kuisisioner	21
III.3.7 Proses Pengolahan Data.....	22
III.3.8 Analisis	22
III.3.9 Kesimpulan dan Saran.....	22
III.4.1 Populasi	22
III.4.2 Sampel	22
III.4.3 Teknik Sampling	22
III.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
III.5.2 Studi Pustaka	23
III.6 Definisi Operasional Variabel	24
III.7 Metode Analisis Data	24
III.7.1 Analisis Deskriptif	24
III.7.2 Uji Validitas	27
III.7.3 Uji Reabilitas	28
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	29
IV.1 Keadaan Exisiting Perusahaan.....	29
IV.2 Keluhan Pelanggan.....	33
IV.3 Merancang Kuesioner	35
IV.4 Pengumpulan dan Pengolahan kuesioner	35
IV.3.1 Pengumpulan Kuesioner	35
IV.4.1 Pengolahan Kuesioner	35
IV.4.2 Rekapitulasi Profil Responden.....	35
IV.4.3 Uji Crosstab	37
c. Jenis kelamin dan pendapatan.....	39
IV.5 Uji Validitas	40
IV.6 Uji Reabilitas.....	42
IV.7 Uji Deskriptif	43

IV.7.1 Tanggapan Pelanggan D’kantin terhadap Ability dari D’Kantin	43
IV.7.2 Tanggapan Pelanggan D’kantin terhadap Benevolence dari D’Kantin	44
IV.7.3 Tanggapan Pelanggan D’kantin terhadap Integrity dari D’Kantin	45
IV.7.4 Tanggapan Pelanggan D’kantin terhadap Trust dari D’Kantin.....	46
IV.7.5 Tanggapan Pelanggan D’kantin terhadap Consumer Behavior dari D’Kantin	47
BAB V ANALISIS DATA DAN REKOMENDASI	48
V.1 Analisis Data.....	48
V.2 Rekomendasi.....	50
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	56
VI.1 Kesimpulan.....	56
VI.2 Saran	57
LAMPIRAN.....	60
VI.3 Saran	75
LAMPIRAN.....	79