

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| COVER.....  |      |
| HALAMAN PENGESAHAN .....  | i    |
| HALAMAN PERNYATAAN .....  | ii   |
| ABSTRAK.....  | iii  |
| HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....   | v    |
| KATA PENGANTAR .....  | vi   |
| DAFTAR ISI.....   | viii |
| DAFTAR TABEL.....   | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....  | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN.....  | xiii |
| BAB I.....  | 1    |
| PENDAHULUAN .....   | 1    |
| 1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....                               | 1    |
| 1.1.1    Logo Perusahaan.....   | 1    |
| 1.1.2    Struktur Organisasi .....  | 2    |
| 1.2    Latar Belakang Masalah.....  | 2    |
| 1.3    Identifikasi Masalah .....   | 8    |
| 1.4    Tujuan Penelitian.....   | 8    |
| 1.5    Manfaat Penelitian.....  | 9    |
| BAB II.....   | 10   |
| TINJAUAN PUSTAKA .....  | 10   |
| 2.1    Jenis Penelitian.....  | 10   |
| 2.1.1    Pemasaran .....  | 10   |
| 2.1.2    Jasa.....  | 10   |
| 2.1.3    Kualitas Layanan .....   | 11   |
| 2.1.4    E-Service Quality.....   | 12   |
| 2.1.5    Kepuasan Pelanggan .....   | 13   |
| 2.1.6    Hubungan <i>E-Service Quality</i> dengan Kepuasan Pengguna ..... | 14   |
| 2.2    Penelitian Terdahulu .....   | 16   |
| 2.3    Kerangka Penelitian .....  | 24   |
| 2.4    Hipotesis Penelitian.....  | 27   |
| 2.5    Ruang Lingkup Penelitian.....                                      | 27   |

|   |    |
|---|----|
| BAB III .....   | 28 |
| METODOLOGI PENELITIAN.....                                  | 28 |
| 3.1    Jenis Penelitian.....                                | 28 |
| 3.2    Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....  | 28 |
| 3.2.1    Operasional Variabel .....                         | 28 |
| 3.2.2    Skala Pengukuran.....                              | 30 |
| 3.3    Tahapan Penelitian .....                             | 31 |
| 3.4    Populasi dan Sampel .....                            | 32 |
| 3.4.1    Populasi.....                                      | 32 |
| 3.4.2    Sampel.....  | 32 |
| 3.4.3    Teknik Sampling.....                               | 33 |
| 3.5    Teknik Pengumpulan data .....                        | 34 |
| 3.5.1    Sumber Data.....                                   | 34 |
| 3.5.2    Teknik Pengumpulan Data.....                       | 34 |
| 3.6    Teknik Pengujian Data .....                          | 35 |
| 3.6.1    Uji Validitas .....                                | 35 |
| 3.6.2    Uji Realibilitas .....                             | 38 |
| 3.7    Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis .....   | 39 |
| 3.7.1    Analisis Deskriptif .....                          | 39 |
| 3.7.2    Method of Succesive Interval (MSI).....            | 40 |
| 3.7.3    Uji Asumsi Klasik.....                             | 41 |
| 3.7.4    Uji Normalitas.....                                | 41 |
| 3.7.5    Uji Multikolinearitas .....                        | 42 |
| 3.7.6    Uji Heteroskedasitas .....                         | 42 |
| 3.7.7    Analisis Regresi Berganda .....                    | 42 |
| 3.8    Uji Hipotesis.....                                   | 43 |
| 3.8.1    Uji Simultan (F) .....                             | 43 |
| 3.8.3    Besaran Pengaruh Secara Parsial .....              | 45 |
| 3.8.4    Koefisien Determinasi .....                        | 45 |
| BAB IV .....  | 47 |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....                       | 47 |
| 4.1    Pengumpulan Data .....                               | 47 |
| 4.2    Karakteristik Responden .....                        | 47 |
| 4.2.1    Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....     | 48 |
| 4.2.2    Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan..... | 49 |

|                           |  |    |
|---------------------------|--|----|
| 4.2.3                     | Karakteristik Responden berdasarkan Pendapatan Rata-Rata ..... | 50 |
| 4.3                       | Hasil Penelitian .....   | 50 |
| 4.3.1                     | Analisis Deskriptif .....                                      | 51 |
| 4.3.2                     | Uji Asumsi Klasik.....   | 72 |
| 4.3.3                     | Hasil Analisis Regresi Sederhana/Berganda.....                 | 76 |
| 4.3.4                     | Uji Hipotesis .....  | 78 |
| 4.3.5                     | Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....                           | 83 |
| 4.4                       | Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....                  | 84 |
| BAB V .....               |  | 89 |
| KESIMPULAN DAN SARAN..... |  | 89 |
| 5.1                       | Kesimpulan.....  | 89 |
| 5.2                       | Saran.....   | 89 |
| 5.2.1                     | Saran Bagi Perusahaan.....                                     | 89 |
| 5.2.2                     | Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....                           | 91 |
| DAFTAR PUSTAKA .....      |  | 92 |
| LAMPIRAN.....             |  | 95 |