

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	2
HALAMAN PERNYATAAN.....	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan	2
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	3
1.1.4 Layanan Aplikasi Maresto	3
1.1.5 Struktur Organisasi.....	7
1.2 Latar Belakang	8
1.3 Rumusan Masalah	16
1.4 Tujuan Penelitian	16
1.5 Batasan Masalah	17
1.6 Kegunaan Penelitian	17
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	19
2.1 Tinjauan Pustaka	19
2.1.1 Pemasaran	19
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	20
2.1.3 Kualitas Pelayanan	21
2.1.4 E-Service Quality.....	23
2.1.5 Karakteristik E-Service Quality.....	24

2.1.6 Kepuasan Pelanggan	26
2.2 Penelitian Terdahulu	28
2.3 Kerangka Penelitian	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Variabel Operasional.....	37
3.2.1 Sumber Varibel Operasional	37
3.3 Skala Pengukuran.....	40
3.4 Tahapan Penelitian	41
3.5 Populasi dan Sampel	42
3.5.1 Populasi	42
3.5.2 Sampel.....	42
3.6 Teknik Sampling	44
3.7 Pengumpulan Data	44
3.7.1 Sumber Data.....	44
3.7.2 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.8 Uji Validalitas dan Reliabilitas	46
3.8.1 Uji Validalitas	46
3.8.2 Uji Reliabilitas	49
3.9 Teknik Analisis Data.....	51
3.9.1 Analisis Data Deskriptif.....	51
3.10 Uji Asumsi Klasik	52
3.10.1 Uji Normalitas	53
3.11 Analisis Regresi Sederhana.....	53
3.12 Uji Hipotesis (Uji T)	54
3.13 Koefisiensi Determinasi	55
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56

4.1 Analisis Karakteristik Responden	56
4.1.1 Jenis Kelamin.....	56
4.1.2 Usia	57
4.1.3 Pekerjaan	58
4.2 Hasil Rumusan Masalah.....	60
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	60
4.2.1 Analisis Uji Validitas.....	79
4.2.2 Analisis Uji Reliabilitas	80
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	82
4.3.1 Uji Normalitas	82
4.4 Uji Regresi Linear Sederhana	83
4.5 Parsial (Uji T).....	84
4.6 Koefisien Determinasi.....	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran.....	88
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	88
5.2.2 Saran Bagi Akademik.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91