

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	i
HALAMAN MOTO DAN PERRSEMBAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	v
ABSTACT	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum 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 Perusahaan.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Penelitian	15
1.5 Kegunaan Penelitian	16
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	16
1.5.2 Aspek Praktis.....	16
1.6 Sistematika Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	17
2.1.1 Pemasaran	17
2.1.2 Jasa.....	17
2.1.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	18
2.1.4 E-Service Quality	19
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	20
2.1.6 Hubungan E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan	21
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.2.1 Ulasan Skripsi Terdahulu.....	22

2.2.2	Ulasan Jurnal Nasional	27
2.2.3	Ulasan Jurnal Internasional	33
2.3	Kerangka Pemikiran	38
2.4	Hipotesis Penelitian	39
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Jenis Penelitian	40
3.2	Variabel Operasional dan Skala Pengukuran	40
3.2.1	Variabel Operasional	40
3.2.2	Skala Pengukuran	44
3.2.3	Tahapan Penelitian	45
3.3	Populasi dan Sampel	46
3.3.1	Populasi.....	46
3.3.2	Sampel.....	46
3.4	Pengumpulan Data.....	47
3.4.1	Data Primer	47
3.4.2	Data Sekunder	48
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	48
3.5.1	Uji Validitas	48
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	49
3.6	Uji Asumsi Klasik.....	49
3.7	Teknik Analisis Data	51
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	51
3.7.2	Analisis Linier Sederhana	53
3.8	Pengujian Hipotesis	53
3.8.1	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	53
3.8.2	Koefisien Determinasi	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		56
4.1	Pengumpulan Data.....	56
4.2	Karakteristik Responden.....	56
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	57
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	58

4.3	Hasil Penelitian.....	58
4.3.1	Analisis Deskriptif.....	59
4.3.2	Uji Asumsi Klasik	67
4.3.3	Uji Analisis Regresi Linear Sederhana	70
4.3.4	Pengujian Hipotesis (Uji t).....	71
4.3.5	Hasil Uji Koefisien Determinasi (RR2).....	72
4.4	Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		77
5.1	Kesimpulan.....	77
5.2	Saran	77
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	77
5.2.2	Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	78
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN		82