

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN AKADEMIS</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>ABSTRACT</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	10
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	12
1.8 Sistematika Penulisan.....	12
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN</b> .....	14
2.1 Teori-teori Penelitian Terdahulu.....	14
2.1.1 Manajemen Pemasaran.....	14
2.1.2 Pelayanan.....	14
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4 <i>E-Service Quality</i> .....	16
2.1.5 Customer Loyalty.....	19

2.1.7	<i>Perceived Service Value</i>	21
2.2	Penelitian Terdahulu	22
2.3	Kerangka Pemikiran	28
2.4	Hipotesis	29
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>		30
3.1	Karakteristik Penelitian	31
3.2	Alat Pengumpulan Data	32
3.3	Tahap Penelitian	35
3.4	Populasi dan Sampel	37
3.5	Pengumpulan Data	39
3.6	Uji Validasi dan Reabilitas	39
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	42
<b>BAB IV HASIL PEMBAHASAN</b>		46
4.1	Karakteristik Responden	46
4.2	Analisis Deskriptif	51
4.3	Hasil Penelitian	57
4.4	Pengujian Hipotesis	64
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	65
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	70
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		72
<b>LAMPIRAN</b>		