

## DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan .....	iii
Abstrak .....	iv
<i>Abstract</i> .....	v
Kata Pengantar .....	vi
Halaman Pernyataan Persetujuan Akademis .....	vii
Daftar Isi .....	viii
Daftar Tabel .....	xii
Daftar Gambar .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3 Perumusan Masalah .....	8
1.4 Tujuan Penelitian .....	9
1.5 Kegunaan Penelitian .....	9
1.5.1 Kegunaan Akademis .....	9
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	9
1.6 Sistematika Penelitian Tugas Akhir .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Pustaka penelitian .....	11

2.1.1 Pengertian <i>Marketing</i> .....	11
2.1.2 Pengertian Layanan (jasa).....	11
2.1.3 Kualitas Layanan (jasa).....	12
2.1.4 <i>Internet</i> .....	13
2.1.5 <i>E-Commerce</i> .....	14
2.1.6 <i>E-Service Quality</i> .....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	21
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	23
3.2 Variabel Operasional .....	25
3.3 Pengumpulan Data .....	29
3.4 Jenis Skala.....	29
3.5 Populasi dan Sampel.....	30
3.5.1 Populasi.....	30
3.5.2 Sampel.....	30
3.6 Uji Data.....	32
3.7 Validitas dan Reliabilitas .....	32
3.7.1 Uji Validitas.....	32
3.7.2 Uji Reliabilitas .....	34

3.8 Teknik Analisis data .....	35
3.9 Uji Normalitas.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
4.1 Deskripsi Responden .....	38
4.1.1 Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
4.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	38
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Fakultas Telkom University.....	39
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Uang Saku Perbulan.....	40
4.2 Analisis Deskriptif Data Penelitian.....	40
4.2.1 Kualitas Layanan <i>Online</i> .....	41
4.3 Hasil Uji Validitas Dan Reabilitas .....	50
4.3.1 Uji Validitas .....	50
4.3.2 Uji Reabilitas .....	52
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>54</b>
5.1 Kesimpulan .....	54
5.2 Saran .....	55

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN