

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>..i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>..ii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>.iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>.vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>.iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>..v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Jenis Usaha, Nama Perusahaan, dan Lokasi Perusahaan.....	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	3
1.1.3 Visi dan Misi.....	3
1.1.4 Produk dan Layanan .....	4
1.2 Latar Belakang Penelitian .....	..4
1.3 Rumusan Masalah.....	13
1.4 Tujuan Penelitian .....	13
1.5 Kegunaan Penelitian .....	13
1.5.1 Kegunaan Teoritis.....	13
1.5.2 Kegunaan Praktis .....	14
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	16
2.1.1 Pengertisn Pemasaran .....	16
2.1.2 Internet.....	17
2.1.3 <i>E-Commerce</i> .....	17

2.1.4 Website.....	18
2.1.5 Webqual .....	19
2.1.6 Karakteristik dan Tujuan Webqual .....	20
2.1.7 Metode Webqual .....	21
2.1.8 Importance Performance Analysis.....	24
2.2. Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	35
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	40
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	40
3.3 Tahapan Penelitian.....	43
3.4 Populasi dan Sampel .....	44
3.4.1 Populasi.....	44
3.2.4 Sampel .....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5.1 Data.....	47
3.5.2 Instrumen Penelitian .....	48
3.5.3 Skala Pengukuran .....	49
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
3.6.1 Uji Validitas .....	50
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	54
3.7 Teknik Analisis Data.....	55
3.7.1 Analisis Deskriptif .....	55
3.7.2 Analisis Kesenjangan ( <i>GAP</i> ) .....	57
3.7.3 Webqual 4.0.....	58
3.7.4 Analisis <i>Importance-Performance</i> .....	60

3.7.5 Uji Beda Mann-Whitney.....	61
3.7.6 Uji T.....	61
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>16</b>
4.1 Karakteristik Responden.....	62
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	63
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	64
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi .....	65
4.2 Analisis Pendapat Konsumen Terhadap Kualitas Website.....	64
4.2.1 Analisis Deskriptif .....	65
4.3 Hasil Uji Hipotesis.....	134
4.3.1 Hasil Uji Normalitas .....	134
4.3.2 Hasil Uji Mann Whitney.....	136
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>138</b>
5.1 Kesimpulan .....	138
5.2 Saran .....	139
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>.vi</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>vii</b>