

Daftar Isi

Abstraksi	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	ix
Daftar Gambar.....	x
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Gambaran Umum Perusahaan	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	5
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	13
Bab II Tinjauan Pustaka dan Lingkupan Penelitian.....	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	27
2.4 Hipotesis Peneliti.....	28
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	29
Bab III Metode Penelitian	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	30
3.3 Tahap Penelitian	37
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling.....	38
3.5 Pengumpulan Data	41
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.7 Teknik Analisis Data.....	45
Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	56
4.1 Karakteristik Responden	56
4.2 Tanggapan Responden Mengenai <i>Webqual</i> , Keputusan Pembelian, dan Kepuasan Pengunjung pada <i>Website</i> SMB Telkom University	69
4.3 Mengubah Data Ordinal Menjadi Interval	67
4.4 Pengaruh <i>Webqual</i> Melalui Keputusan Pembelian Terhadap Kepuasan Pengunjung	67
4.5 Pembahasan	82

Bab V Kesimpulan dan Saran	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
Daftar Pustaka	
Lampiran	