

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Umum SiCepat.....	1
1.1.2 Job Description	2
1.1.3 Struktur Operasional.....	5
1.2 Latar Belakang	5
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Pertanyaan Penelitian	10
1.5 Tujuan Penelitian.....	11
1.6 Manfaat Penelitian.....	11
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	12

1.8	Sistematika Penulisan.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA		14
2.1	Tinjauan Pustaka Penelitian	14
2.1.1	Manajemen Pemasaran	14
2.1.2	<i>E-Commerce</i>	14
2.1.3	<i>Website</i>	15
2.1.4	<i>WebQual</i>	17
2.2	Penelitian Terdahulu	18
2.3	Kerangka Pemikiran.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		24
3.1	Karakteristik Penelitian	24
3.2	Alat Pengumpul Data	24
3.2.1	Operasional Variabel	25
3.3	Tahapan Pelaksanaan Penelitian	28
3.4	Populasi dan Sampel	30
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	31
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.6.1	Uji Validitas.....	32
3.6.2	Uji Reliabilitas	34
3.7	Teknik Analisis Data.....	35
3.7.1	Analisis Deskriptif	35
3.7.2	Methods of Successive Interval (MSI)	37
3.7.3	Importance <i>Performance</i> Analysis (IPA)	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Gambaran Karakteristik Responden.....	40

4.2. Hasil Penelitian	45
4.2.1 Analisis Deskriptif	45
4.2.2 Analisis Kesenjangan (Gap)	55
4.2.3 <i>Importance Performance Analysis</i>	57
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	63
5.2.1 Aspek Praktis	63
5.2.2 Aspek Akademis	63
DAFTAR PUSTAKA	64