

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i	
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii	
HALAMAN PERNYATAAN	iii	
ABSTRAK	iv	
ABSTRACT	v	
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi	
KATA PENGANTAR	vii	
DAFTAR ISI.....	ix	
DAFTAR TABEL.....	xii	
DAFTAR GAMBAR	xiii	
BAB I PENDAHULUAN		
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1	
1.1.1 Visi dan Misi Perusahaan.....	1	
1.1.2 Logo Perusahaan	2	
1.1.3 Struktur Organisasi	2	
1.2 Latar Belakang Masalah.....	3	
1.3 Identifikasi Masalah	7	
1.4 Tujuan Penelitian	8	
1.5 Manfaat Penelitian	8	
1.5.1 Aspek Teoritis.....	8	
1.5.2 Aspek Praktis	8	
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....		9
2.1. Tinjauan Pustaka Penelitian.....	9	
2.1.1 Pemasaran	9	
2.1.2 Jasa.....	9	
2.1.3 Perilaku Konsumen.....	10	
2.1.4 Kualitas Layanan	11	
2.1.5 <i>E-Service Quality</i>	13	
2.1.6 <i>Perceived Value</i>	14	

2.1.7 Kepuasan Pelanggan	15
2.1.8 Hubungan <i>E-Service quality</i> dengan kepuasan pelanggan	15
2.1.9 Hubungan <i>Perceived value</i> dengan kepuasan pelanggan	16
2.1.10 Hubungan <i>E-Service quality</i> dan <i>Perceived value</i> dengan Kepuasan Pelanggan	16
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Penelitian	26
2.4 Hipotesis Penelitian.....	29
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	30
3.2.1 Operasional Variabel	30
3.2.2 Skala Pengukuran.....	32
3.3 Tahapan Penelitian	33
3.4 Populasi dan Sampel	34
3.4.1 Populasi.....	34
3.4.2 Sampel Penelitian.....	34
3.4.3 Teknik Sampling.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1 Sumber Data.....	36
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6 Teknik Pengujian Data	37
3.6.1 Uji Validitas	37
3.6.2 Uji Realibilitas	40
3.7 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	42
3.7.1 Analisis Deskriptif	42
3.7.2 <i>Method of Succesive Interval</i> (MSI)	43
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	44
3.7.4 Uji Normalitas.....	44
3.7.5 Uji Multikolinearitas	45
3.7.6 Uji Heteroskedasitas	45

3.7.7 Analisis Regresi Berganda	45
3.8 Uji Hipotesis.....	46
3.8.1 Uji Simultan (F)	46
3.8.2 Uji Parsial (T)	46
3.8.3 Besaran Pengaruh Secara Parsial	47
3.8.4 Koefisien Determinasi	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1 Pengumpulan Data	48
4.2 Karakteristik Responden.....	48
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	49
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan Aplikasi M-Tix <i>Mobile</i>	50
4.3 Hasil Penelitian	51
4.3.1 Analisis Deskriptif	51
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	67
4.3.3 Hasil Analisis Regresi Berganda	70
4.3.4 Uji Hipotesis	71
4.4 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan	80
5.2 Saran	81
5.2.1 Bagi Perusahaan.....	81
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	81
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	