

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTO PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Logo Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Kegunaan Penelitian	7
1.5.1 Manfaat Teoritis	7
1.5.2 Manfaat Praktis	7
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	9
2.1 Rangkuman Teori.....	9
2.1.1 Pemasaran	9
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	10

2.1.3 Perdagangan Elektronik (<i>E-commerce</i>)	10
2.1.4 Perilaku Konsumen	12
2.1.4 Kepuasan Konsumen.....	13
2.1.5 Kualitas Layanan.....	14
2.1.6 <i>E-service quality</i>	15
2.2 Penelitian Tedahulu.....	17
2.3 Kerangka Penelitian	29
2.4 Hipotesis Penelitian.....	31
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	32
3.1.1 Jenis Penelitian.....	32
3.2 Variabel Operasional dan Skala Pengukuran.....	32
3.2.1 Variabel Operasional.....	32
3.2.2 Skala Pengukuran.....	38
3.3 Tahapan Penelitian	39
3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	40
3.4.1 Populasi.....	40
3.4.2 Sampel.....	40
3.4.3 Teknik Sampling	41
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5.1 Data Primer	42
3.5.2 Data Sekunder	42
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	43
3.6.1 Uji Validitas	43
3.6.2 Uji Reliabilitas	44
3.7 Teknik Analisis Data.....	44

3.7.1 Analisis Deskriptif	44
3.7.2 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI)	46
3.7.3 Uji Asumsi Klasik	47
3.7.4 Analisis Regresi Sederhana	47
3.7.5 Uji Hipotesis	48
3.7.6 Koefisien Determinasi	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHAN	50
4.1 Karakteristik Responden	50
4.1.1 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan Rata- Rata Pengeluaran Yang Dilakukan Untuk Berbelanja Di <i>E-Commerce</i> Perbulan	51
4.2 Hasil Penelitian	51
4.2.1 Analisis Deskriptif	51
4.2.2 <i>Method of Successive Interval</i> (MSI)	60
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	61
4.2.4 Analisis Regresi Sederhana	64
4.2.5 Uji Hipotesis	64
4.2.6 Koefisien Determinasi	66
4.3 Pembahasan	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan	72
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78