

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	xi
HALAMAN PERNYATAAN.....	xii
KATA PENGANTAR.....	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	vxi
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	2
1.2 Latar Belakang Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1. Rangkuman Teori	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	11
2.1.3 Pengertian Jasa.....	12
2.1.4 Service Quality	13
2.1.5 E-Service Quality.....	14
2.1.6 Kepuasan Pelanggan	15

2.1.7 Hubungan antara <i>E-Service Quality</i> dengan Kepuasan Pelanggan.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran	1
2.4 Hipotesis Penelitian	2
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	2
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	3
3.1 Jenis Penelitian	3
3.2 Definisi Operasional.....	3
3.3 Tahapan Penelitian	7
3.4 Populasi dan Sampel	8
3.4.1 Populasi.....	8
3.4.2 Sampel.....	8
3.5 Teknik Pengumpulan data	9
3.6 Uji Validitas dan Realibilitas	10
3.6.1 Uji Validitas	10
3.6.2 Uji Reliabilitas	11
3.7 Teknik Analisis data	12
3.7.1 Analisis Deskriptif	12
3.7.2 Method of Successive (MSI)	14
3.7.3 Analisis Regresi Berganda	15
BAB IV PEMBAHASAN.....	17
4.1 Karakteristik Data.....	17
4.1.1 E-service Quality.....	18
4.1.2 Kepuasan Pelanggan	20
4.2 Statistik Deskriptif.....	21
4.3 Analisis Regresi Berganda	22
DAFTAR PUSTAKA	30