

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN | i |
| HALAMAN PERNYATAAN..... | ii |
| HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| ABSTRAK | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| LAMPIRAN | xiv |
| BAB I..... | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambar Umum Objek Penelitian..... | 1 |
| 1.1.1 Profile Perusahaan | 1 |
| 1.1.2 Visi dan Misi Elevenia | 2 |
| 1.2 Latar Belakang | 4 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 15 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 15 |
| 1.5.2 Manfaat Teoritis | 15 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 15 |
| BAB II | 17 |
| TINJAUAN PUSTAKA | 17 |
| 2.1 Rangkuman Teori | 17 |
| 2.1.1 Pengertian Internet..... | 17 |
| 2.1.2 Pemasaran..... | 17 |
| 2.1.3 Manajemen Pemasaran | 18 |
| 2.1.4 Analisis | 19 |
| 2.1.5 Website | 19 |
| 2.1.6 E-Commerce | 20 |
| 2.1.7 WebQual..... | 22 |
| 2.1.8 Importance Performance Analysis (IPA) | 26 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 30 |

| | | |
|----------------------|---|----|
| 2.3 | Kerangka Pemikiran | 39 |
| BAB III | | 41 |
| METODE PENELITIAN | | 41 |
| 3.1 | Jenis Penelitian | 41 |
| 3.2 | Variabel Operasional dan Skala Pengukuran..... | 42 |
| 3.2.1 | Variabel Operasional | 42 |
| 3.2.2 | Skala Pengukuran | 43 |
| 3.3 | Tahapan Penelitian..... | 44 |
| 3.4 | Populasi dan Sampel..... | 45 |
| 3.4.1 | Populasi | 45 |
| 3.4.2 | Sampel | 45 |
| 3.5 | Pengumpulan Data..... | 46 |
| 3.5.1 | Data Primer..... | 46 |
| 3.5.2 | Data Sekunder | 47 |
| 3.6 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas..... | 47 |
| 3.6.1 | Uji Validitas..... | 47 |
| 3.6.2 | Uji Reliabilitas | 50 |
| 3.7 | Teknik Analisis Data | 51 |
| 3.7.1 | Analisis Deskriptif..... | 51 |
| 3.7.2 | Analisis Kesenjangan (gap)..... | 53 |
| 3.7.3 | Analisis <i>Importance-Performance</i> | 53 |
| BAB IV | | 56 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | | 56 |
| 4.1 | Karakteristik Responden..... | 56 |
| 4.1.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 56 |
| 4.1.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 56 |
| 4.1.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan..... | 57 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 58 |
| 4.2.1 | Tanggapan Responden Terhadap Kinerja dan Kepentingan | 58 |
| 4.2.2 | Pembobotan Skala | 72 |
| 4.2.3 | Analisis Kesenjangan (GAP)..... | 74 |
| 4.2.1 | Analisis <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> | 77 |
| 4.3 | Pembahasan Hasil Penelitian | 79 |

| | | |
|----------------------------|---|----|
| 4.3.1 | Pembahasan Analisis Deskriptif..... | 79 |
| 4.3.2 | Pembahasan Kesenjangan (gap)..... | 80 |
| 4.3.3 | Pembahasan Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)..... | 81 |
| BAB V | | 82 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | | 82 |
| 5.1 | Kesimpulan | 82 |
| 5.2 | Saran | 82 |
| 5.2.1 | Saran Bagi Perusahaan | 82 |
| 5.2.2 | Saran Bagi Penelitian Selanjutnya..... | 83 |
| Daftar Pustaka | | 84 |
| Lampiran..... | | 88 |