

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	2
1.3 Perumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	12
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Manfaat Akademis	12
1.5.2 Manfaat Praktis	13
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Teori Penelitian	14
2.1.1 <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Pelayanan Elektronik)	14
2.1.2 Perilaku Konsumen	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	20
2.2 Penelitian Terdahulu	22
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Pemikiran	29
2.4 Hipotesis Penelitian	31

BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran	35
3.2.1 Operasional Variabel.....	35
3.2.2 Skala Pengukuran.....	39
3.3 Tahapan Penelitian	40
3.4 Populasi dan Sampel.....	42
3.4.1 Populasi.....	42
3.4.2 Sampel.....	43
3.5 Teknik Pengumpulan Data	44
3.5.1 Data Primer	44
3.5.2 Data Sekunder	45
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	45
3.6.1 Uji Validitas	45
3.6.2 Uji Reliabilitas	48
3.7 Teknik Analisis Data.....	49
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	50
3.7.2 Pengujian Asumsi Klasik	50
3.7.3 Analisis Korelasi Koefisien.....	53
3.7.4 Regresi Linear Berganda.....	53
3.7.5 Uji Hipotesis.....	54
3.7.6 Koefisien Determinasi.....	56
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Karakteristik Responden	57
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	58
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	59
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Layanan....	60
4.2 Hasil Analisis Penelitian	62
4.2.1 Analisis Deskriptif Variabel X (<i>E-Service Quality</i>).....	62

4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel Y (Kepuasan Pelanggan).....	74
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	77
4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	87
4.2.5 Uji Hipotesis.....	89
4.2.6 Uji Koefisien Determinasi.....	92
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	93
4.3.1 Pembahasan Analisa Deskriptif	93
4.3.2 Pembahasan Analisa Koefisien Korelasi	95
4.3.3 Pembahasan Analisa Regresi Linear Berganda.....	96
4.3.4 Pembahasan Analisa Hipotesis	97
4.3.5 Pembahasan Analisa Koefisien Determinasi	99
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	101
5.1 Kesimpulan	101
5.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN.....	108