

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Jenis Usaha dan Jenis Produk Perusahaan.....	1
1.1.3 Logo, Visi dan Misi Perusahaan	2
1.1.4 Nilai-Nilai Budaya Perusahaan.....	3
1.2 Latar Belakang.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Rangkuman Teori	12

2.1.1 Pemasaran	12
2.1.2 Manajemen Pemasaran	12
2.1.3 Bauran Pemasaran	13
2.1.4 E- Service Quality	15
2.1.4.1 Pengertian E- Service Quality	15
2.1.4.2 Dimensi E- Service Quality	16
2.1.5 Customer Satisfaction.....	17
2.1.5.1 Pengertian Customer Satisfaction	17
2.1.5.2 Dimensi Customer Satisfaction.....	18
2.1.6 Customer Loyalty	19
2.1.6.1 Pengertian Customer Loyalty.....	19
2.1.6.2 Dimensi Customer Loyalty	20
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.2.1 Jurnal Nasional.....	21
2.2.2 Jurnal Internasional	27
2.2.3 Skripsi.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran	39
2.4 Hipotesis Penelitian	40
2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	41
BAB III METEDOLOGI PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian	42
3.1 Operasional Variabel dan Skala Penelitian	42
3.2.2 Skala Pengukuran.....	45
3.3 Tahapan Penelitian.....	46
3.4 Populasi dan Sampel.....	49

3.4.1	Populasi.....	49
3.4.2	Sampel	49
3.5	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	51
3.5.1	Sumber Data.....	51
3.5.2	Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.6	Uji Validitas dan Realibilitas	51
3.6.1	Uji Validitas	51
3.6.2	Uji Reliabilitas	54
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis	55
3.7.1	Analisis Deskriptif.....	55
3.7.2	Method of Succesive Interval (MSI)	57
3.7.3	Uji Asumsi Klasik	58
3.7.4	Analisis Jalur.....	59
2.	Menentukan Koefisien Jalur	61
a.	Uji Hipotesis	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		64
4.1	Pengumpulan Data.....	64
4.2	Analisis Deskriptif	64
4.2.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
4.2.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	65
4.2.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
4.2.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	66
4.3	Hasil Penelitian.....	67
4.3.1	Tanggapan Responden	67
4.3.2	Method of Succesive Interval (MSI)	79

4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	79
4.3.4 Analisis Jalur	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	103