

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERYANTAAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I .....	15
PENDAHULUAN.....	15
1.1. Gambaran Umum Penelitian .....	15
1.1.1. Profil Perusahaan .....	15
1.1.2. Visi Misi Perusahaan.....	16
1.1.3. Logo Perusahaan .....	16
1.2. Latar Belakang Penelitian .....	16
1.3. Rumusan Masalah .....	21
1.4. Tujuan Penelitian .....	21
1.5. Manfaat Penelitian .....	21
1.6. Sistematika Penulisan.....	21
BAB II.....	23
TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1 Tinjauan Teori.....	23
2.1.1. Pemasaran .....	23

2.1.2. E – Business .....	23
2.1.3. E – Commerce.....	24
2.1.4. E – Service Quality .....	25
2.1.5. E – Product Quality .....	26
2.1.6. E – Store Image.....	26
2.1.7. E – Customer Loyalty .....	27
2.2. Penelitian Terdahulu .....	29
2.3. Kerangka Pemikiran.....	47
2.4. Hipotesis.....	48
2.5. Ruang lingkup Penelitian .....	49
BAB III.....	50
METODE PENELITIAN.....	50
3.1. Jenis Penelitian.....	50
3.2. Variabel Operasional.....	50
3.3. Skala Pengukuran.....	55
3.4. Populasi dan Sampel .....	56
3.4.1. Populasi .....	56
3.4.2. Sampel.....	57
3.5. Tahapan Penelitian .....	59
3.6. Teknik Pengumpulan Data .....	60
3.6.1. Data Primer .....	60
3.6.2. Data Sekunder .....	60
3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	61
3.7.1. Uji validitas .....	61
3.7.2. Uji Reliabilitas .....	63
3.8. Teknik Analisis Data.....	64
3.8.1. Analisis Deskriptif .....	64
3.8.2. Method of Successive Interval (MSI) .....	65
3.8.3. Uji Asumsi Klasik .....	66
3.8.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	68

3.9. Uji Hipotesis.....	68
3.9.1. Uji Parsial (Uji T).....	68
3.9.2. Uji Srimultan (Uji F).....	69
3.9.3. Koefisien Determinasi.....	70
BAB IV .....	71
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	71
4.1 Pengumpulan Data .....	71
4.2 Karakteristik Responden .....	71
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	71
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	72
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	72
4.2.4 Karekteristik Responden Berdasarkan Rata – Rata Pendapatan Perbulan	73
4.3 Hasil Penelitian .....	74
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	74
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	91
4.3.3 Method of Successive Interval (MSI) .....	95
4.3.4. Analisis Regresi Linier Berganda .....	95
4.3.5 Uji Hipotesis.....	96
4.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	98
BAB V.....	104
KESIMPULAN DAN SARAN.....	104
5.1. Kesimpulan .....	104
5.2 Saran.....	105
5.2.1. Saran Untuk Perusahaan .....	105
5.2.2. Saran Untuk Peneliti Selanjutnya.....	106
DAFTAR PUSTAKA .....	107
LAMPIRAN.....	110