

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>2</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.1.2 Logo Perusahaan .....	2
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan .....	3
1.1.4 Layanan Aplikasi Maresto .....	3
1.1.5 Struktur Organisasi.....	7
1.2 Latar Belakang .....	8
1.3 Rumusan Masalah .....	16
1.4 Tujuan Penelitian .....	16
1.5 Batasan Masalah .....	17
1.6 Kegunaan Penelitian .....	17
1.7 Sistematika Penulisan Laporan Proyek Akhir .....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	19
2.1.1 Pemasaran .....	19
2.1.2 Manajemen Pemasaran.....	20
2.1.3 Kualitas Pelayanan .....	21
2.1.4 E-Service Quality.....	23
2.1.5 Karakteristik E-Service Quality.....	24

2.1.6 Kepuasan Pelanggan .....	26
2.2 Penelitian Terdahulu .....	28
2.3 Kerangka Penelitian .....	33
2.4 Hipotesis Penelitian.....	35
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Variabel Operasional.....	37
3.2.1 Sumber Varibel Operasional .....	37
3.3 Skala Pengukuran.....	40
3.4 Tahapan Penelitian .....	41
3.5 Populasi dan Sampel .....	42
3.5.1 Populasi .....	42
3.5.2 Sampel.....	42
3.6 Teknik Sampling .....	44
3.7 Pengumpulan Data .....	44
3.7.1 Sumber Data.....	44
3.7.2 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.8 Uji Validalitas dan Reliabilitas .....	46
3.8.1 Uji Validalitas.....	46
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	49
3.9 Teknik Analisis Data.....	51
3.9.1 Analisis Data Deskriptif.....	51
3.10 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.10.1 Uji Normalitas .....	53
3.11 Analisis Regresi Sederhana.....	53
3.12 Uji Hipotesis (Uji T) .....	54
3.13 Koefisiensi Determinasi .....	55
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>56</b>

4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	56
4.1.1 Jenis Kelamin.....	56
4.1.2 Usia.....	57
4.1.3 Pekerjaan.....	58
4.2 Hasil Rumusan Masalah.....	60
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	60
4.2.1 Analisis Uji Validitas.....	79
4.2.2 Analisis Uji Reliabilitas.....	80
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	82
4.3.1 Uji Normalitas.....	82
4.4 Uji Regresi Linear Sederhana.....	83
4.5 Parsial (Uji T).....	84
4.6 Koefisien Determinasi.....	85
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	88
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	88
5.2.2 Saran Bagi Akademik.....	89
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>91</b>