

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	i
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Objek Penelitian.....	1
1.1.2 Visi dan Misi	2
1.1.3 Struktur Organisasi	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah	17
1.4 Tujuan Penelitian.....	18
1.5 Kegunaan Penelitian.....	18
1.5.1 Kegunaan Teoritis	18
1.5.2 Kegunaan Praktis	19
1.6 Sistematika Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Rangkuman Teori	20
2.1.1 Pemasaran	20
2.1.2 Manajemen Pemasaran	21
2.1.3 Kemudahan Akses Layanan dengan Aplikasi	22
2.1.4 <i>E-Service Quality</i>	23
2.1.5 <i>E-Service Satisfaction</i>	25
2.1.6 <i>Repurchase Intention</i>	27

2.1.7	Hubungan <i>E-Service Quality</i> dengan <i>E-Service Satisfaction</i> dan <i>Repurchase Intention</i>	29
2.2	Penelitian Terdahulu.....	31
2.2.1	Penelitian Terdahulu Jurnal Internasional	31
2.2.2	Penelitian Terdahulu Jurnal Nasional.....	35
2.3	Kerangka Berpikir.....	41
2.3.1	Hubungan <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>E-Service Satisfaction</i>	41
2.3.2	Hubungan <i>E-Service Quality</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i>	41
2.3.3	Hubungan <i>E-Service Satisfaction</i> terhadap <i>Repurchase Intention</i> ..	41
2.4	Hipotesis Penelitian	42
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	43
BAB III	METODE PENELITIAN	44
3.1	Jenis Penelitian.....	44
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	45
3.2.1	Operasionalisasi Variabel	45
3.2.2	Skala Pengukuran.....	49
3.3	Tahapan Penelitian	50
3.4	Populasi dan Sampel	54
3.4.1	Populasi.....	54
3.4.2	Sampel	54
3.5	Teknik Sampling	55
3.6	Pengumpulan Data dan Sumber Data	56
3.6.1	Sumber Data	56
3.6.2	Teknik Pengumpulan Data	57
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	58
3.7.1	Uji Validitas.....	58
3.7.2	Uji Reabilitas	61
3.8	Teknik Analisis Data	62
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	62
3.8.2	Uji Asumsi Klasik	64
3.8.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	66

3.8.4 Uji Hipotesis.....	67
DAFTAR PUSTAKA	69