

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
RIWAYAT HIDUP	v
PERSEMBAHAN	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Ruang Lingkup Penelitian	11
1.3.1 Ruang Lingkup Subjek	11
1.3.2 Ruang Lingkup Objek.....	11
1.3.3 Ruang Lingkup Tempat	11
1.3.4 Ruang Lingkup Waktu	11
1.3.5 Ruang Lingkup Ilmu Pengetahuan.....	11
1.4 Tujuan Penelitian.....	11
1.5 Manfaat Penelitian.....	12
1.5.1 Bagi Peneliti.....	12
1.5.2 Bagi Institusi	12
1.5.1 Bagi Perusahaan.....	12
1.6 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Kepuasan Konsumen.....	12
2.2 <i>E-Service Quality</i>	16
2.3 Penelitian Terdahulu	17

2.4 Kerangka Pikir.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Sumber Data.....	20
3.3 Metode Pengumpulan Data	20
3.4 Populasi dan Sampel	21
3.4.1 Populasi.....	21
3.4.2 Sampel.....	21
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.6 Uji persyaratan instrumen	22
3.6.1 Uji Validitas	22
3.6.2 Uji Reliabilitas	23
3.7 Metode Analisis Data	23
3.7.1 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	24
3.7.2 Analisis <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Deskripsi Data.....	29
4.2 Hasil Uji Persyaratan Instrumen	29
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	32
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	33
4.3 Hasil Analisis Data.....	34
4.3.1 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	34
4.3.2 Metode <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	39
4.5 Pembahasan.....	45
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	48
5.1 Simpulan.....	48
5.2 Saran.....	49

DAFTAR PUSTAKA