

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Ruang Lingkup Penelitian .....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	9
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
2.1 <i>E-Commerce</i> .....	11
2.2 Pemasaran Jasa .....	12
2.2.1 Karakteristik Jasa.....	13
2.3 <i>E-Service Quality</i> (Kualitas Layanan Elektronik) .....	15
2.3.1 Dimensi <i>E-ServiceQuality</i> .....	16
2.4 <i>E-Satisfaction</i> (KepuasanPelangganOnline).....	17
2.4.1 Manfaat <i>Satisfaction</i> .....	18

2.4.2	Dimensi <i>E-Satisfaction</i> .....	18
2.5	Penelitian Terdahulu .....	21
2.6	Kerangka Pemikiran .....	23
2.7	Hipotesis .....	24
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	26
3.2	Sumber Data .....	26
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	27
3.4	Populasi dan Sampel .....	28
3.4.1	Populasi .....	28
3.4.2	Sampel .....	28
3.5	Variabel Penelitian .....	29
3.6	Definisi Operasional Variabel .....	30
3.7	Uji Persyaratan Instrumen .....	31
3.7.1	Uji Validitas .....	31
3.7.2	Uji Reliabilitas .....	31
3.8	Uji Persyaratan Analisis Data .....	32
3.8.1	Uji Normalitas .....	32
3.8.2	Uji Linieritas .....	33
3.8.3	Uji Homogenitas Sampel .....	34
3.9	Model Analisis Data .....	34
3.10	Pengujian Hipotesis .....	35
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
4.1	Deskripsi Data .....	37
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden .....	37
4.1.2	Deskripsi Jawaban Responden .....	41
4.2	Hasil Uji Persyaratan Instrumen .....	48
4.2.1	Hasil Uji Validitas .....	48
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	50
4.3	Hasil Uji Persyaratan Analisis Data .....	52
4.3.1	Hasil Uji Normalitas .....	52

4.3.2 Hasil Uji Linieritas .....	53
4.3.3 Hasil Uji Homogenitas .....	54
4.4 Hasil Uji Linier Sederhana .....	55
4.5 Pengujian Hipotesis .....	57
4.6 Pembahasan .....	58
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>60</b>
5.1 Simpulan.....	60
5.2 Saran .....	60
5.2.1 Bagi <i>E-Commerce</i> Lazada .....	61
5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>