**DAFTAR ISI**

**HALAMAN JUDUL DEPAN** i

**HALAMAN JUDUL BELAKANG** ii

**HALAMAN PERNYATAAN** iii

**HALAMAN PERSETUJUAN** iv

**HALAMAN PENGESAHAN** v

**RIWAYAT HIDUP** vi

**PERSEMBAHAN** vii

**MOTTO** viii

**ABSTRAK** ix

**KATA PENGANTAR** x

**DAFTAR ISI**  xii

**DAFTAR TABEL**  xv

**DAFTAR GAMBAR** xvi

**DAFTAR LAMPIRAN**  **x**vii

**BAB I PENDAHULUAN**

* 1. Latar Belakang Masalah 1
  2. Rumusan Masalah 10
  3. Ruang Lingkup Penelitian 10

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 Penelitian.................................................. 11

* 1. Tujuan Penelitian 11
  2. Manfaat Penelitian 11

1.6 SistematikaPenulisan 12

**BAB II LANDASAN TEORI**

2.2 Kualitas Jasa 13

2.3 *Elektronik Service Quality* (*E-servqual*) 15

2.3.1 Pengertian *E-service Quality* (*E-Servqual*) 15

2.3.2 Dimensi Elektronik Service Quality (E-Servqual)....................... 15

2.4 Kepuasaan Konsumen 17

2.4.1 Pengertian Kepuasaan Konsumen................................................ 17

2.4.2 Elemen Program Kepuasaan Konsumen..................................... 18

2.4.3 Manfaat Program Kepuasaan Konsumen.................................... 19

2.4.4 Mengukur Kepuasaan Konsumen............................................... 21

2.5 Penelitian Terdahulu 22

* 1. Kerangka Pikir 26

**BAB III METODE PENELITIAN**

* 1. Jenis Penelitian 27
  2. Sumber Data Penelitian 27
  3. Metode Pengumpulan Data 27
  4. Populasi dan Sampel 28

3.4.1 Populasi 28

3.4.2 Sampel 28

* 1. Variabel Penelitian 29
  2. Definisi Operational Variabel 29
  3. Uji Persyaratan Instrumen 30

3.7.1 Uji Validitas 30

3.7.2 Uji Reliabilitas 30

* 1. Metode Analisis Data 30

3.8.1 *Customer Satisfaction Index* (CSI) 31

3.8.2 *Importance Performance Analysis* (IPA) 32

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

* 1. Deskripsi Data 33

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden 33

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden 36

* 1. Hasil Uji Persyaratan Instrumen 40

4.2.1 Hasil Uji Validitas 40

4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas................................................................... 43

* 1. Hasil Analisis Data 43

4.3.1 Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) 43

4.3.2 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) 49

* 1. Pembahasan 55
  2. Strategi Pemasaran............................................................................... 62

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

* 1. **Simpulan 64**
  2. **Saran 65**

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**