

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL BELAKANG	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
PRAKATA	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Ruang Lingkup Penelitian	7
1.3.1. Ruang Lingkup Subjek	7
1.3.2. Ruang Lingkup Objek	7
1.3.3. Ruang Lingkup Tempat	7
1.3.4. Ruang Lingkup Waktu	7
1.3.5. Ruang Lingkup Ilmu Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Sistematika Penuisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Digital Marketing	10
2.2 Bauran Pemasaran Jasa	11
2.3 Jasa	13

2.4	Karakteristik Jasa	13
2.5	Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	15
2.6	<i>E-Service Quality</i>	16
2.7	Dimensi <i>E-Service Quality</i>	16
2.8	Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN		21
3.1	Jenis Penelitian.....	21
3.2	Metode Penelitian	21
3.3	Suber Data.....	21
3.4	Metode Pengumpulan Data	22
3.5	Skala Pengukuran.....	22
3.6	Populasi dan Sampel	23
3.6.1.	Populasi	23
3.6.2.	Sampel.....	24
3.7	Variabel Penelitian	25
3.8	Operasional Variabel.....	25
3.9	Uji Persyaratan instrumen	27
3.9.1.	Uji Validitas	27
3.9.2.	Uji Reliabilitas.....	28
3.10	. Teknik Analisis Data.....	29
3.10.1.	Analisis Deskriptif.....	29
3.10.2.	Importance-Performance Analysis (IPA)	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		34
4.1.	Karakteristik Responden	34
4.1.2.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
4.1.3.	Responden Berdasarkan Usia	35
4.1.4.	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	35
4.1.5.	Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
4.1.6.	Responden Berdasarkan Pendapatan	37
4.2.	Uji Persyaratan Instrumen.....	38
4.2.1.	Uji Validitas	38
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	39
4.3.	Analisis Deskriptif	40

4.3.1. Analisis Deskriptif Nilai Harapan E-Service Quality.....	40
4.3.2. Analisis Deskriptif Nilai Kinerja E-Service Quality	49
4.4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	64
3.6. Simpulan	64
3.7. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	70