

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Kerangka Pikir	8
1.6 Hipotesis	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Definisi Jasa	15
2.1.3 Karakteristik Jasa.....	17
2.1.4 Kualitas Pelayanan Jasa	18
2.1.5 Kualitas Sistem Pelayanan <i>Online</i>	19
2.2 Kepuasan Konsumen	20
BAB III. METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian	24
3.2 Populasi dan Sampel	24

3.2.1	Populasi	24
3.2.2	Sampel.....	25
3.2.3	Metode Pengumpulan Sampel.....	26
3.3	Data dan Sumber Data	27
3.4	Tehnik Pengumpulan Data.....	27
3.5	Definisi Operasional variabel.....	28
3.6	Metode Analisis Data	31
3.6.1	Uji Alat Kuesioner	31
3.7	Tehnik Analisis data	32
3.7.1	Analisis Kualitatif.....	32
3.7.2	Analisis Kuantitatif.....	33
3.8	Uji Hipotesis	33
3.8.1	Pengujian Hipotesis Secara keseluruhan (Uji F).....	33
3.8.2	Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)	34
 BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN		
4.1	Profil Perusahaan.....	35
4.1.1	Visi dan Misi Perusahaan.....	37
4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	38
4.2.1	Uji Validitas	38
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	40
4.3	Identitas Responden	41
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	42
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	43
4.3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
4.3.5	Karakteristik responden Berdasarkan Lama Menjadi Pelanggan	44
4.4	Distribusi Frekuensi Jawaban Responden	44
4.4.1	Tanggapan Responden Kualitas Pelayanan Elektronik	44
4.4.1.1	Efisien (<i>Efficiency</i>)	44
4.4.1.2	Pemenuhan (<i>Fulfillment</i>).....	46
4.4.1.3	Ketersediaan Sistem (<i>System Availability</i>).....	47
4.4.1.4	Rahasia (<i>Privacy</i>).....	48

4.4.2 Tanggapan Responden Pada Kepuasan Konsumen.....	49
4.5 Analisis Kuantitatif.....	52
4.5.1 Uji Regresi Linier Berganda	53
4.5.2 Uji F	54
4.5.3 Uji T.....	55
4.6 Pembahasan.....	57
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	