

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1	Latar
Belakang Penelitian.....	1
1.2	Rum
usanMasalah.....	10
1.3	Tujua
n Penelitian	11
1.4	Manf
aat Penelitian	11
1.5	Kera
ngkaPemikiran.....	11
1.6	Hipot
esis.....	14

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pemasaran	15
2.2 Pemasaran Jasa	16
2.3 Bauran Pemasaran Jasa	17
2.4 Kualitas Layanan Elektronik	17
2.5 Kesenjangan Kualitas Layanan	22
2.6 Kepuasan Konsumen	23
2.7 Hubungan Antar Variabel	25
2.7.1 Hubungan Keandalan/ Pemenuhan Dengan Kepuasan Konsumen	25
2.7.2 Hubungan Desain Situs Web Dengan Kepuasan Konsumen	25
2.7.3 Hubungan Keamanan/ Privasi Dengan Kepuasan Konsumen	25
2.7.4 Hubungan Pelayanan Pelanggan Dengan Kepuasan Konsumen	26
2.8 Kajian Penelitian Terdahulu	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1	Desain Penelitian	28
3.2	Sumber Data	28
3.3	Populasi Sampel	29
3.3.1	Populasi	29
3.3.2	Sampel	30

3.4	Varia
belPenelitiandanDefinisiOperasional	31
3.4.1 VariabelPenelitian	31
3.4.2 DefinisiOperasional	32
3.5ValiditasdanReliabilitas	33
3.5.1 Validitas	33
3.5.2 Reliabilitas	35
3.6MetodeAnalisis Data	36
3.7 PengujianHipotesis.....	37
3.7 RancanganKuesioner.....	39
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 SejarahdanGambaranUmum JNE	40
4.2 UjiValiditasdanReliabilitas	41
4.2.1 UjiValiditas	41
4.2.2 UjiReliabilitas	42
4.3 TabulasiFreskuensi.....	44
4.3.1 HasilAnalisisKarakteristikResponden.....	44
4.3.2 HasilAnalisisTanggapanResponden.....	47
4.4 AnalisisKuantitatif	58
4.4.1 UjiKoefisienRegresiSecaraParsial (Uji t)	58
4.4.2Uji F (UjiKoefisienRegresiSecaraSimultan)Uji.....	60
4.4.3Determinasi (R^2).....	62
4.4.4 UjiRegresi Linier Berganda	63

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	67
5.2 Saran.....	68
Daftar Pustaka	70