

DAFTAR ISI

COVER	i
PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGASAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Teori Service Quality	6
2.1.1 Teori e-service quality	6
2.1.2 Pengukuran e-service quality	6
2.1.3 Teori GAP E-Service Quality	7
2.2 Teori Kepuasan Pelanggan	9
2.2.1 Teori e-satisfaction	10
2.3 Previous Study	11
2.4 Kerangka Berfikir	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Metodologi Penelitian	17
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	17
3.3 Variabel	17
3.4 Populasi dan Sampel	21
3.4.1 Populasi	21
3.4.2 Sampel	21

3.5 Teknik Penarikan Sampel	23
3.6 Teknik Pengumpulan Data	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	26
4.1.1 Sejarah <i>e-commerce</i> x	26
4.1.2 Cara Mengunduh Aplikasi <i>e-commerce</i> x	26
4.2 Karakteristik Responden	41
4.2.1 Jenis Kelamin	41
4.2.2 Usia	42
4.2.3 Status Pekerjaan	42
4.2.4 Frekuensi penggunaan <i>e-commerce</i> x per bulan	43
4.2.5 Total pembelanjaan di <i>e-commerce</i> x per bulan	44
4.3 Hasil Responden GAP SERVQUAL	44
4.4 Diagram Kartesius	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	52