

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS DAN BEBAS PLAGIAT	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	5
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1. E-Commerce	8
2.2. Kepuasan Pelanggan	8
2.3. Kualitas Pelayanan	12
2.4. Kerangka pemikiran	16
BAB III METODE PENELITIAN	20

3.1. Metode Penelitian.....	20
3.2. Populasi dan Sampel	20
3.3. Teknik Pengumpulan Data	20
3.4. Variabel penelitian	21
3.5. Operasional Tabel	21
3.6. Instrument penelitian.....	22
3.7. Lokasi dan waktu pada penelitian	30
3.8. Metode dalam analisis data.....	31
3.9. Pengujian asumsi.....	33
3.10. Analisis data.....	34
3.11. Pengujian hipotesis.....	35
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	38
4.1. Karakteristik Reponden.....	38
4.2. Model Pengukuran Data	40
4.4. Uji Regresi Linear Berganda	48
4.5. Pengujian hipotesis.....	50
4.6. Pembahasan Hasil Penelitian	54
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	64
5.1. Kesimpulan	64
5.2. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	69

