

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latarbelakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Pertanyaan Penelitian	9
1.4. Tujuan Penelitian	9
1.5. Manfaat Penelitian	9
1.6. Lingkup Penelitian	10
1.7. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1. Landasan Teori.....	12
2.1.1. Kualitas Pelayanan SERVQUAL, Kinerja Pelayanan SERVPERF, dan Kualitas Pelayanan Elektronik ESQUAL	12

2.1.2. Kepuasan Pelanggan dan Kesetiaan Pelanggan	15
2.2. Kajian Penelitian Terdahulu	21
2.3. Kerangka Penelitian	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	24
3.1. Desain Penelitian.....	24
3.2. Metode Pengumpulan Data	24
3.2.1. Populasi dan Sampel	24
3.2.2. Sumber Data.....	25
3.3. Instrumen Penelitian.....	26
3.4. Metode Analisis Data	26
3.5. Profil Kasus	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1. Hasil Profil Responden	28
4.2 Hasil Dimensi ESQUAL	30
4.2.1. Dimensi Efisiensi	30
4.2.2. Dimensi Ketersediaan	32
4.2.3. Dimensi Pemenuhan.....	33
4.2.4. Dimensi Privasi	35
4.3. Hasil Kepuasan Pelanggan.....	36
4.4. Hasil Kesetiaan Pelanggan.....	38

4.5. Pembahasan: Perbandingan Hasil Dimensi ESQUAL dengan Penelitian Terdahulu	40
BAB V SIMPULAN	44
5.1. Simpulan	44
5.2. Implikasi dan Saran.....	45
5.3. Keterbatasan dan Penelitian Selanjutnya	45
DAFTAR PUSTAKA	47