

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
PENGESAHAN TESIS .....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
DAFTAR SINGKATAN .....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRAK .....	xvii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
D. Manfaat Penelitian .....	12
E. Tujuan Penelitian.....	14

BAB II.....	15
TINJAUAN PUSTAKA.....	15
A. Telaah Pustaka.....	15
B. Landasan Teori.....	31
C. Kerangka Konsep.....	33
D. Hipotesis.....	34
BAB III.....	35
METODE PENELITIAN.....	35
A. Rancangan Penelitian.....	35
B. Populasi.....	36
C. Sampel.....	36
D. Metode Pengambilan Sampel.....	36
E. Ukuran Sampel.....	39
F. Metode Pengumpulan Data.....	40
G. Instrumen Penelitian.....	40
H. Skala Pengukuran.....	49
I. Definisi Operasional dan Pengukuran.....	50
J. Analisis Instrumen Penelitian.....	51
K. Uji Validitas.....	51
L. Hasil Uji Validitas.....	53

M. Uji Reliabilitas .....	56
N. Hasil Uji Reliabilitas .....	57
O. Metode Analisis Data .....	59
P. Analisis Bivariat dan Multivariat .....	62
Q. Persetujuan Etik .....	63
R. Alur Penelitian .....	64
BAB IV .....	65
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	65
A. Karakteristik Responden.....	66
B. Gambaran Hasil Diskriptif Rerata Kualitas Pelayanan .....	73
C. Confirmatory Factor Analysis.....	84
D. Customer Satisfaction Index (CSI).....	88
E. <i>E-Service Quality</i> yang Berpengaruhi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	94
BAB V.....	109
KESIMPULAN DAN SARAN .....	109
A. Kesimpulan .....	109
B. Saran.....	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN .....	117