

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
NASKAH SOAL TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
INTISARI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Manfaat Penelitian	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
BAB III LANDASAN TEORI	
3.1. Kepuasan Pelanggan	6
3.2. <i>Electronic Service (e-Service)</i>	6
3.3. <i>Service Quality (SERVQUAL)</i> Tradisional	7
3.3.1. Definisi <i>SERVQUAL</i>	7

3.3.2. Kesenjangan (<i>Gaps</i>)	7
3.3.3. Dimensi <i>SERVQUAL</i>	8
3.4. <i>Electronic Service Quality (E-S-QUAL)</i>	9
3.4.1. Definisi <i>E-S-QUAL</i>	9
3.4.2. Dimensi <i>E-S-QUAL</i>	9
3.5. Survei Pelanggan	10
3.5.1. Teknik Pengumpulan Data	10
3.5.2. Pembentukan Kuesioner	11
3.5.2.1. Skala Pengukuran	11
3.5.2.2. Metode Pengukuran Skala	11
3.5.3. Pengambilan Sampel	13
3.6. Uji Alat Ukur	13
3.6.1. Uji Validitas	13
3.6.2. Uji Reliabilitas	15
3.7. Uji Kecukupan Data	16
3.8. Uji Asumsi Klasik	17
3.8.1. Uji Normalitas	17
3.8.2. Uji Multikolinearitas	18
3.8.3. Uji Autokorelasi	18
3.8.4. Uji Heterokedastisitas	19
3.8.5. Uji Linearitas	19
3.9. Analisis Data	20
3.9.1. Statistik Deskriptif	20
3.9.2. Analisis Regresi Ganda	20
3.10. Hipotesis Penelitian	23
 BAB IV METODOLOGI PENELITIAN	
4.1. Objek Penelitian	24
4.2. Data yang Diperlukan	24
4.3. Sampel Penelitian	25

4.4.	Variabel Penelitian	25
4.5.	Metode Pengumpulan Data	25
4.6.	Tahapan Penelitian	26
4.6.1.	Studi Literatur	26
4.6.2.	Penyusunan Kuesioner	26
4.6.3.	Proses Pengambilan Sampel	28
4.6.4.	Uji Kuesioner	28
4.6.4.1.	Uji Validitas	28
4.6.4.2.	Uji Reliabilitas	28
4.6.5.	Perbaikan Kuesioner	28
4.6.6.	Pengumpulan Data	29
4.6.7.	Uji Kecukupan	29
4.6.8.	Uji Normalitas	29
4.6.9.	Uji Multikolinearitas	29
4.6.10.	Uji Autokorelasi	30
4.6.11.	Uji Heterokedastisitas	30
4.6.12.	Uji Linearitas	30
4.6.13.	Statistik Deskriptif	30
4.6.14.	Analisis Regresi Ganda	31
4.7.	Analisis Data	31
4.8.	Pengambilan Kesimpulan dan Saran	31

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1.	Pengumpulan Data	32
5.2.	Uji Kuesioner	32
5.2.1.	Uji Validitas	32
5.2.2.	Uji Reliabilitas	36
5.3.	Statistik Deskriptif Profil Responden	38
5.4.	Uji Asumsi Klasik	41
5.4.1.	Uji Normalitas	41

5.4.2. Uji Multikolinearitas	41
5.4.3. Uji Autokorelasi	42
5.4.4. Uji Heterokedastisitas	43
5.4.5. Uji Linearitas	43
5.5. Analisis Regresi Ganda	44
5.6. Uji Hipotesis dan Pembahasan	46
5.6.1. Uji F	46
5.6.2. Uji t	47
5.6.3. Uji Koefisien Beta	49
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	52
6.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56