

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	2
Halaman Pernyataan Keaslian Tugas Akhir	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR TABEL.....	8
DAFTAR BAGAN	9
DAFTAR DIAGRAM.....	10
BAB I PENDAHULUAN	13
1.1. Latar Belakang.....	13
1.2. Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Kerangka Penelitian	20
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	21
2.1. Kondisi Umum.....	21
2.2. Tinjauan Pustaka.....	22
2.2.1. Kualitas Layanan Elektronik (<i>Electronic Service Quality</i>).....	22
2.2.2. Kepuasan Pelanggan (<i>Consumer Satisfaction</i>)	24
2.3. Penelitian Terdahulu	27
2.4. Keaslian Penelitian	31
2.5. Rumusan Hipotesis	32
2.6. Kerangka Pengujian.....	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	35
3.1. Desain Penelitian	35
3.2. Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4. Sampel	36
3.5. Definisi Operasional Variabel	37
Sumber: (Supriyantini, 2014)	45
3.6. Instrumen Penelitian	46
3.7 Teknik Analisis Data	46

4.1.	Analisis Deskriptif	50
4.1.1.	Jenis Kelamin Responden	50
4.1.2.	Umur Responden.....	50
4.1.3.	Pekerjaan responden.....	51
4.1.4.	Alamat atau Domisili Responden.....	51
4.1.5.	Lokasi Penggunaan Responden.....	52
4.1.6.	Provider Yang Digunakan Responden	52
4.2.	Uji Instrumen Penelitian	53
4.2.1.	Uji Validitas dan Realibilitas <i>Efficiency (X1), Fulfillment (X2), System Availability (X3), Privacy (X4)</i>	53
4.2.1.1.	Uji Validitas Variabel <i>Efficiency (X1), Fulfillment (X2), System Availability (X3), Privacy (X4)</i>	53
4.2.1.2.	Uji Reliabilitas Variabel <i>Efficiency (X1), Fulfillment (X2), System Availability (X3), Privacy (X4)</i>	55
4.2.2.	Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y) ..	56
4.2.2.1.	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	56
4.2.2.2.	Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	56
4.3.	Analisis Hasil dan Pembahasan	57
4.3.1.	Uji Asumsi Klasik	57
4.3.1.1.	Normalitas	57
4.3.1.2.	Multikolinearitas	58
4.3.1.3.	Heteroskedastisitas	58
4.3.1.4.	Autokorelasi	59
4.3.2.	Regresi Linear Berganda.....	61
4.3.2.1.	Uji F (Uji Simultan)	61
4.3.2.2.	Uji T (Uji Parsial).....	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		66
5.1	Kesimpulan	66
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN.....		73

Lampiran 1. Aplikasi Zoom.....	73
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas.....	74
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas	82
Lampiran 4. Hasil Pengumpulan Data Responden dengan Kuesioner.....	84
Lampiran 5. Angket atau Kuesioner Penelitian.....	94