

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJIi

HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBINGii

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSIiii

HALAMAN PERSEMBAHANiv

KATA PENGANTARv

ABSTRAKSIvii

ABSTRACTviii

DAFTAR ISIix

BAB I: PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang..... 1

1.2 Rumusan Masalah..... 5

1.3 Pertanyaan Penelitian..... 6

1.4 Tujuan Penelitian..... 6

1.5 Lingkup Penelitian..... 7

1.6 Kontribusi Penelitian..... 7

1.7 Sistematika Penulisan..... 8

BAB II: LANDASAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS..... 10

2.1 Landasan Teoritis..... 10

2.1.1 Kepuasan Konsumen..... 10

2.1.2 *E-Commerce*..... 12

2.1.3 Harga..... 14

2.1.4 Kepuasan dengan Harga..... 15

2.1.5 Kepuasan dengan Proses Pemesanan..... 15

2.1.6	Kepuasan dengan Proses Pemenuhan.....	15
2.2	Pengembangan Hipotesis.....	16
2.2.1	Tingkat Harga Mempengaruhi Kepuasan Terhadap Harga.....	16
2.2.2	Hubungan Kepuasan dalam Proses Pemesanan dengan Kepuasan Terhadap Harga.....	16
2.2.3	Hubungan Kepuasan dalam Proses Pemesanan dengan Kepuasan dalam Proses Pemenuhan.....	17
2.2.4	Hubungan Kepuasan Harga dengan Kepuasan dalam Proses Pemenuhan.....	17
2.3	Model Penelitian.....	18
BAB III: METODE PENELITIAN.....		19
3.1	Desain Penelitian.....	19
3.2	Definisi Operasional Variabel.....	20
3.2.1	Harga.....	20
3.2.2	Kepuasan dengan Harga.....	20
3.2.3	Kepuasan dengan Proses Pemesanan.....	21
3.2.4	Kepuasan dengan Proses Pemenuhan	22
3.3	Desain Pengambilan Sampel.....	23
3.3.1	Populasi.....	23
3.3.2	Sampel.....	23
3.3.3	Metode Pengambilan Sampel.....	24
3.3.4	Ukuran Sampel.....	25
3.4	Objek Penelitian.....	26
3.5	Metode Pengumpulan Data.....	26

3.6	Instrumen Penelitian.....	26
3.6.1	Kuesioner.....	26
3.6.2	Pengujian Pendahuluan.....	27
3.7	Uji Instrumen.....	28
3.7.1	Uji Validitas.....	28
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.8	Analisis Data.....	33
3.8.1	Metode Analisis.....	33
3.8.2	Metode Pengujian Hipotesis.....	33
3.8.3	Pengujian <i>Goodness of Fit</i>	34
3.8.4	Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV: ANALISIS DATA		36
4.1	Karakteristik Responden.....	36
4.1.1	Jenis Kelamin Responden.....	36
4.1.2	Usia Responden.....	37
4.1.3	Profesi Responden.....	37
4.1.4	Pendapatan per Bulan Responden.....	38
4.1.5	Frekuensi Pembelian oleh Responden.....	38
4.2	Uji Instrumen pada Sampel Besar.....	39
4.2.1	Uji Validitas.....	39
4.2.2	Uji Reliabilitas.....	41
4.3	Statistik Deskriptif.....	41
4.4	Uji Hipotesis.....	43
4.4.1	Pengujian Hipotesis.....	48
4.4.2	Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis.....	50



4.4.3	Pembahasan.....	51
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....		53
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	54
5.3	Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....		56
LAMPIRAN.....		59