

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	I
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT</b> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	IV
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	VI
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	VII
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Pertanyaan Penelitian .....	9
1.3. Tujuan Penelitian .....	9
1.4. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II</b> .....	11
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	11
Teori Pendukung .....	11
2.1 Definisi E-service quality .....	11
2.2 Pembentukan Strategi E-service quality.....	16
2.3 Strategi E-service quality .....	20
<b>BAB III</b> .....	28
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	28
3.1. Tempat dan Waktu .....	28
3.2. Desain Penelitian.....	28
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.4. Teknik Keabsahan Data .....	30
3.4.1. Uji Credibility .....	31
3.4.2. Uji Transferability .....	32
3.4.3. Uji Dependability .....	33
3.5. Teknik Analisis Data.....	33
3.5.1. Reduksi Data .....	34
3.5.2. Penyajian Data .....	34
3.5.3. Kesimpulan .....	35
<b>BAB IV</b> .....	36
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	36

4.1 Deskripsi Data .....	36
4.1.1 Uji Credibility .....	36
4.1.2 Uji Transferability.....	41
4.1.3 Uji Dependability.....	42
4.2 Reduksi Data .....	46
4.3 Pembahasan Data .....	49
<b>BAB V</b> .....	52
<b>PENUTUP</b> .....	52
5.1 Kesimpulan.....	52
5.2 Implikasi .....	52
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	56
5.4 Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	58
<b>LAMPIRAN</b> .....	60
Lampiran Dokumentasi Wawancara dengan Narasumber.....	76

