

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
SURAT PERSETUJUAN SIDANG KI	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat	9
BAB II KAJIAN TEORITIS DAN METODOLOGI PENELITIAN	
A. Kajian Teoritis	10
B. Kerangka Berfikir	18
C. Metodologi Penelitian	19
BAB III PEMBAHASAN PENGARUH <i>E-SERVICE QUALITY</i> TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN	
A. Analisis Data	29
B. Hasil Analisis Data	31
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan	49
B. Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu Yang Relevan	17
Tabel II.2	Operasional Variabel X	19
Tabel II.3	Operasional Variabel Y	20
Tabel III.1	Jenis Kelamin Responden	30
Tabel III.2	Program Studi Responden	31
Tabel III.3	Hasil Uji Validitas	32
Tabel III.4	Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel III.5	Deskripsi Variabel <i>E-Service Quality</i>	34
Tabel III.6	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	41
Tabel III.7	<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>	47
Tabel III.8	Tabel ANOVA	47
Tabel III.9	Tabel <i>Coefficients</i>	48
Tabel III.10	Uji Koefisien Determinasi	49

DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
Gambar I.1	Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia	1
Gambar I.2	Pertumbuhan Penjualan <i>E-Commerce</i> di Indonesia	3
Gambar I.3	10 Besar Peta <i>E-Commerce</i> di Indonesia	5
Gambar I.4	Jumlah <i>Downloader</i> Aplikasi Tahun 2017	6
Gambar I.5	Lanskap <i>E-Commerce</i> dan <i>Online Marketplace</i> di Indonesia	7
Gambar II.1	Kerangka Berpikir Penelitian	18
Gambar III.1	Jenis Kelamin Responden	29
Gambar III.2	Uji Normalitas	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner
- Lampiran 2 Data Hasil Responden Variabel X dan Y