

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan penelitian	6
1.5 Manfaat penelitian	6
1.6 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II GAMBARAN UMUM SITUS LIPUTAN6.COM	9
2.1 Profil SCTV	9
2.2 Fasilitas	8
2.3 Target Pemirsa	9

2.4	Sumber Daya Manusia	10
2.5	Coverage Area	11
2.6	Prestasi	11
2.7	Struktur Organisasi PT. SCTV	14
BAB III TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN		21
3.1	Teori Pemasaran	21
3.2	Perilaku Konsumen (<i>Consumer Behavior</i>).....	23
3.3	Proses Pengambilan Keputusan Oleh Konsumen.....	24
3.4	Konsep Kepuasan Pelanggan	27
3.5	Harapan dan Kepuasan Pelanggan	34
3.6	Survei Kepuasan Pelanggan	35
3.7	Peningkatan Pengguna Internet	38
3.8	Pasar <i>E-commerce</i>	38
3.9	Jenis E-commerce	40
3.10	WebQual	45
3.11	Kajian Penelitian Terdahulu	47
3.12	Kerangka Pemikiran.....	49
3.13	Hipotesis	51
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN		54
4.1	Teknik Pengambilan Sampel	54
4.2	Populasi dan Jumlah Sampel.....	55
4.3	Metode Pengambilan Sampel	55
4.4	Desain Kuesioner.....	55

4.5	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	56
4.5.1	WebQual	56
4.5.3	Analisa Data	58
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	61
5.1	Profil Responden	61
5.2	Statistik Deskriptif.....	65
5.3	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	66
5.4	Analisa Regresi.....	69
5.5	Analisa Korelasi	79
5.6	Diagram lajur korelasi dan hipotesis	77
BAB VI	KESIMPULAN DAN SARAN	86
6.1	Kesimpulan.....	86
6.2	Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	93
RIWAYAT HIDUP	105