

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN TESIS	ii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
PEDOMAN PENGGUNAAN TESIS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4 Batasan Masalah dan Asumsi	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Kajian Teori	10
2.1.1 Pengertian Kualitas	10
2.1.2 Pengertian Jasa	11
2.1.3 Pengertian Kualitas Layanan	12
2.1.4 Pengertian Kualitas Layanan Elektronik	14
2.1.5 Dimensi Kualitas Layanan Elektronik	15
2.1.6 <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	17
2.1.7 Analisis Faktor Konfirmatori	20
2.1.8 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	20
2.1.9 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	22

2.2 Penelitian Sebelumnya	25
2.3 Kerangka Pemikiran	31
BAB III METODOLOGI	33
3.1 Desain dan Jenis Penelitian	33
3.1.1 Desain Penelitian	33
3.1.2 Jenis Penelitian	34
3.2 Data dan Informasi	34
3.2.1 Operasional Variabel	34
3.2.2 Jenis Data	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4 Populasi dan Sampel	39
3.4.1 Populasi	39
3.4.2 Sampel	39
3.5 Teknik Analisis Data	40
3.5.1 Uji Validitas	40
3.5.2 Uji Reliabilitas	42
3.5.3 Menghitung <i>E-Servqual</i> Skor	43
3.5.4 Analisis Faktor Konfirmatori dengan <i>Partial Least Square</i> (PLS)	43
3.5.5 Pengolahan dan Analisis Data dengan IPA	44
3.5.6 Analisis <i>House of Quality</i>	45
3.6 Langkah-Langkah Penelitian	47
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	50
4.1 Uji Alat Penelitian	50
4.1.1 Uji Normalitas	50
4.1.2 Uji Validitas	51
4.1.3 Uji Reliabilitas	52
4.2 Menghitung Skor <i>E-Serqual</i>	54
4.3 Analisis Faktor Konfirmatori dengan <i>Partial Least Square</i> (PLS)	56
4.3.1 Evaluasi Model Jalur I	58

4.3.2 Evaluasi Model Jalur II	60
4.4 Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	65
4.5 Analisis <i>Quality Function Deployment</i> (QFD)	67
4.5.1 <i>House of Quality</i> Tahap I (HOQ I)	67
4.5.2 <i>House of Quality</i> Tahap II (HOQ II)	74
 BAB V PEMBAHASAN	78
5.1 Temuan Utama	78
5.1.1 Kualitas Layanan <i>E-Commerce</i>	78
5.1.2 Perancangan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan <i>E-Commerce</i>	83
5.2 Kajian Penelitian Sebelumnya	92
5.2.1 Kualitas Layanan <i>E-Commerce</i>	92
5.2.2 Perancangan Usulan Perbaikan Kualitas Layanan <i>E-Commerce</i>	94
5.3 Implikasi Industri	96
5.4 Keterbatasan Penelitian	97
 BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	98
6.1 Kesimpulan	98
6.2 Saran	99
 DAFTAR PUSTAKA	100
LAMPIRAN	108
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	149