

DAFTAR ISI

	hal
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penulisan	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3. Batasan-batasan Masalah	6
1.4 Maksud dan Tujuan Pembahasan	7
1.5 Manfaat dan Kegunaan dari Pembahasan Topik	7
1.6 Sistematika Penulisan	8
 BAB II DESKRIPSI WARUNG INTERNET	
2.1 Sejarah Teknologi Komunikasi	11
2.2 Perkembangan Internet	13
2.3 Peluang Bisnis Internet	15
2.4 Internet Sebagai Alat Pembayaran	17
2.5 Perkembangan Warung Internet	18
2.5.1 Pengguna Warnet	22
2.5.2 Biaya	22
2.5.3 Warnet di Dunia	23
2.5.4 Penyebaran Warnet	24
2.5.5 Aplikasi Warnet	25
2.5.6 Masalah yang Muncul dalam Warnet	26
 BAB III. KAJIAN PUSTAKA	
3.1 Kajian Pustaka	28
3.1.1 Kepuasan Konsumen	30

3.1.2	Faktor-faktor Pembentuk Kepuasan Pelanggan	32
3.1.3	Kualitas Pelayanan (Jasa)	33
3.1.4	Harga	34
3.1.5	Faktor Situasi dan Personal	35
3.1.6	Nilai Kepuasan Pelanggan	35
3.1.7	Loyalitas Pelanggan	37
3.2	Rerangka Pemikiran	38
3.3	Hipotesa Penelitian	40

BAB IV. METODOLOGI PENELITIAN

4.1	Objek Riset	42
4.2	Metode Riset	42
4.2.1	Populasi dan Sampel	43
4.2.2	Skala dan Teknik Pengumpulan Data	44
4.2.3	Teknik Pengumpulan Data	44
4.2.4	Metode Analisis Data	44
4.3	Uji Hipotesis	45
4.4	Skala Pengukuran Variabel	49

BAB V. HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1	Deskriptif Variabel Penelitian	51
5.1.1	Deskriptif Karakteristik Responden	51
5.1.2	Deskriptif Karakteristik Sub Variabel	55
5.2	Analisis Faktor Variabel Penelitian	59
5.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	61
5.4	Uji Asumsi Klasik	63
5.4.1	Normalitas	63
5.4.2	Uji Linieritas Garis Regresi	63
5.4.3	Uji Autokorelasi	65
5.4.4	Uji Heteroskedastisitas	66
5.4.5	Uji Multikolinieritas	68
5.5	Analisis Regresi	69
5.5.1	Analisis Jalur	69
5.5.2	Analisis Regresi Linier Sederhana	75
5.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda	87

BAB VI. KESIMPULAN

6.1	Kesimpulan	92
6.2	Rekomendasi	93
DAFTAR PUSTAKA		xvi
LAMPIRAN		xviii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		xix