

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
Abstrak	Error! Bookmark not defined.
Abstract	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	59
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Batasan Penelitian.....	4
1.5 Sistematisasi Penulisan Tugas Akhir	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep dan Teori.....	6
2.1.1 Pengertian E-Commerce.....	6
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.3 Faktor Kepuasan Pelanggan	9
2.1.4 Kualitas Pelayanan	9
2.1.5 Jenis-jenis metode pengukuran	12
2.1.6 Customer Satisfaction Index (CSI)	12
2.1.7 Metode Kano.....	12

2.1.8 Importance Performance Analysis	13
2.1.9 Service Quality.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	23
3.2 Jenis Data dan Informasi	23
3.3 Metode Pengumpulan Data	22
3.4. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	23
3.5 Langkah-Langkah Penelitian.....	24
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	25
4.1 Pengumpulan Data	26
4.2 Pengolahan Data	26
4.2.1 Populasi Penelitian	26
4.2.2 Sampel Penelitian.....	26
4.2.3 Hasil Rekapitulasi Kuesioner.....	27
4.2.4 Perhitungan SERVQUAL.....	28
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
5.1 Skor SERVQUAL.....	34
5.2 Rata-rata Keseluruhan Dimensi	36
5.3 Analisis Diagram Kartesius	37
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	43
6.1 Kesimpulan.....	43
6.2 Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA	44