

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	iv
RIWAYAT HIDUP	v
MOTO DAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Identifikasi masalah	11
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Penelitian	12
E. Kegunaan Penelitian	12
F. Kerangka Pemikiran	13
G. Penelitian Terdahulu	16
H. Hipotesis.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Manajemen	20
B. Manajemen Pemasaran	23
C. Kualitas Produk	30
D. E-Service Quality	32
E. Kepuasan Konsumen	34
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Metode Penelitian	38
B. Populasi dan Sampel.....	39
C. Jenis Data	42

D. Variabel Penelitian	43
E. Teknik Pengumpulan Data	46
F. Analisis Data.....	47
1. Uji Instrumen.....	47
2. Uji Asumsi Klasik	50
3. Teknik Analisis Data	52
4. Uji Hipotesis	54
G. Tempat dan Jadwal Penelitian.....	59
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	61
B. Hasil Penelitian	63
C. Pembahasan Hasil Penelitian	96
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	102
A. Kesimpulan	102
B. Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	109