

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL DALAM .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PRASYARAT GELAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Rumusan Masalah .....</b>	<b>11</b>
<b>C. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>D. Manfaat Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>14</b>
<b>A. Landasan Teori.....</b>	<b>14</b>
1. Kepuasan Konsumen .....	14
2. Kualitas Sistem Informasi.....	23
3. Harga.....	25
4. Promosi .....	30
5. Pelayanan .....	32
<b>B. Pengaruh Antar Variabel .....</b>	<b>33</b>
1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Konsumen .....	33
2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	34
3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen .....	36
4. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	37

<b>C. Penelitian Terdahulu .....</b>	<b>38</b>
<b>D. Kerangka Penelitian .....</b>	<b>39</b>
<b>E. Hipotesis Penelitian .....</b>	<b>40</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
<b>A. Rancangan Penelitian.....</b>	<b>41</b>
<b>B. Objek Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>C. Populasi dan Sampel .....</b>	<b>42</b>
1. Populasi.....	42
2. Teknik Pengambilan Sampel .....	42
3. Sampel .....	42
4. Besaran Sampel.....	43
<b>D. Jenis Data dan Metode Pengambilan Data .....</b>	<b>43</b>
1. Jenis Data.....	43
2. Metode Pengambilan Data.....	44
<b>E. Variabel Penelitian .....</b>	<b>45</b>
1. Variabel Independen .....	45
2. Variabel Dependen .....	45
<b>F. Definisi Operasional .....</b>	<b>45</b>
<b>G. Skala Pengukuran Variabel.....</b>	<b>48</b>
<b>H. Uji Instrumen .....</b>	<b>49</b>
1. Uji Validitas .....	49
2. Uji Reliabilitas .....	51
<b>I. Teknik Analisis Data .....</b>	<b>52</b>
1. Analisis Deskriptif .....	52
2. Analisis Kuantitatif .....	52
<b>J. Uji Hipotesis .....</b>	<b>53</b>
1. Uji Statistik F.....	54
2. Koefisien Determinasi .....	54
3. Uji Statistik t.....	55

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>56</b>
<b>A. Analisis Deskriptif .....</b>	<b>56</b>
1. Karakteristik Responden.....	56
2. Analisis Deskriptif Variabel .....	58
<b>B. Analisis Kuantitatif.....</b>	<b>62</b>
1. Regresi Berganda.....	62
2. Hasil Uji Hipotesis.....	64
<b>C. Pembahasan .....</b>	<b>67</b>
1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Konsumen .....	67
2. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Konsumen .....	68
3. Pengaruh Promosi terhadap Kepuasan Konsumen .....	70
4. Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen .....	71
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>74</b>
<b>A. Kesimpulan.....</b>	<b>74</b>
<b>B. Saran .....</b>	<b>74</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>78</b>