

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori	12
1. <i>Electronic Satisfaction (E-Satisfaction)</i>	12
2. <i>Electronic Service Quality (E-Service Quality)</i>	13
3. <i>Website Design</i>	16
3. <i>Electronic Trust (E-Trust)</i>	17
4. <i>Perceived Risk</i>	20
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Hubungan antar Variabel	29
D. Kerangka Konseptual	32
E. Hipotesis Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	35
A. Rancangan Penelitian	35
B. Objek Penelitian	36

C. Populasi	36
D. Sampel dan Teknik Sampling	36
E. Klasifikasi Variabel Penelitian	38
F. Definisi Operasional Variabel	39
G. Jenis Data Penelitian	41
H. Prosedur Pengambilan Data	41
I. Skala Pengukuran Variabel	42
J. Uji Instrumen.....	43
K. Teknik Analisis Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	51
A. Analisis Deskriptif.....	51
1. Analisis Deskriptif Responden.....	51
2. Analisis Deskriptif Variabel	56
B. Analisis Kuantitatif	63
C. Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	94