

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	v
SURAT PERNYATAAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKARTA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Tahapan Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN LITERATUR	7
2.1. Matahari.com	7
2.2. <i>Electronic Commerce</i>	9
2.3. <i>Electronic Service Quality (E-Servqual)</i>	10
2.4. Kepuasan Pelanggan	14
2.5. <i>Importance Performance Analysis</i>	16
2.6. Metode pengumpulan data	19
2.7. Populasi dan Sampel	20
2.7.1. Populasi	20
2.7.2. Sampel.....	20
2.8. Uji Validitas	23
2.9. Uji Reliabilitas	24
2.10. <i>State of the art</i>	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	34
3.1. Observasi dan Identifikasi Masalah	35

3.2.	Studi Literatur	35
3.3.	Penentuan Populasi dan Sampel	36
3.3.1.	Penentuan Populasi	36
3.3.2.	Penentuan Sampel	36
3.4.	Penyusunan Kuesioner	37
3.5.	Penyebaran Kuesioner.....	39
3.6.	Rekapitulasi data kuesioner	39
3.7.	Uji Validitas	40
3.8.	Uji Reliabilitas	40
3.9.	Perhitungan E-Servqual	40
3.10.	Perhitungan Importance Performance Analysis.....	41
3.11.	Analisis dan Pembahasan.....	41
3.12.	Kesimpulan dan Saran	41
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1.	Hasil Penyebaran Kuesioner	42
4.2.	Uji Validitas	42
4.2.1.	Uji Validitas Kinerja	42
4.2.2.	Uji Validitas Harapan.....	45
4.3.	Uji Reliabilitas	47
4.4.	Perhitungan E-Servqual	52
4.4.1.	Variabel Website Design	52
4.4.2.	Variabel Fullfillment.....	54
4.4.3.	Variabel Customer Service	55
4.4.4.	Variabel Security/Privacy	55
4.5.	Perhitungan Importance Performance Analysis.....	56
4.6.	Analisis dan Pembahasan.....	61
4.6.1.	Karakteristik Responden	61
4.6.2.	Analisis E-Servqual.....	63
4.6.3.	Analisis Importance Performance Analysis	66
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	74
5.1.	Kesimpulan	74
5.2.	Saran	75