

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	

..... xvi

i

BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan	11
D. Manfaat	12
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	13
A. Landasan Teori.....	13
1. Kepuasan Pelanggan	13
2. Keamanan.....	16
3. Ketersediaan Informasi	18
4. Layanan Pengiriman	19

5. Kualitas Produk	22
6. Harga.....	27
7. <i>Time Saved</i>	30
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Hubungan Antar Variabel	35
1. Hubungan antara Keamanan dengan Kepuasan Pelanggan	35
2. Hubungan antara Ketersediaan Informasi dengan Kepuasan Pelanggan	35
3. Hubungan antara Layanan Pengiriman dengan Kepuasan Pelanggan	36
4. Hubungan antara Kualitas Produk dengan Kepuasan Pelanggan....	37
5. Hubungan antara Harga dengan Kepuasan Pelanggan	37
6. Hubungan antara <i>Time Saved</i> dengan Kepuasan Pelanggan	38
D. Kerangka Konseptual.....	39
E. Hipotesis.....	40
BAB III: METODE PENELITIAN.....	42
A. Rancangan Penelitian.....	42
B. Objek dan Waktu Penelitian.....	43
C. Populasi	43
D. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	44
E. Jenis Data Penelitian.....	46
F. Metode Perolehan Data.....	46

G. Klasifikasi Variabel Penelitian.....	47
1. Variabel Independen/Eksogen.....	47
2. Variabel Dependen/Endogen.....	47
H. Definisi Operasional	48
I. Skala Pengukuran Variabel	50
J. Uji Instrumen.....	52
1. Uji Validitas	53
2. Uji Realibilitas	54
K. Teknik Analisis Data	55
1. Analisis Deskriptif	55
2. Analisis Kuantitatif	56
a. Analisi Regresi Berganda	56
b. Uji F.....	57
c. Uji T	57
BAB IV: PEMBAHASAN	58
A. Analisis Deskriptif.....	58
1. Karakteristik Responden	58
2. Analisis Deskriptif Variabel.....	
.....	60
B. Analisis Kuantitatif.....	72
1. Regresi Linear Berganda	72
2. Interpretasi Persamaan Regresi.....	73

3. Uji F.....	75
4. Uji T	
.....	76
5. Koefisien Determinasi.....	78
C. Pembahasan	79
1. Pengaruh Keamanan, Ketersediaan Informasi, Layanan Pengiriman, Kualitas Produk, Harga, dan <i>Time Saved</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	79
2. Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan Pelanggan	80
3. Pengaruh Ketersediaan Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan	81
4. Pengaruh Layanan Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan ..	82
5. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Kepuasan Pelanggan	83
6. Pengaruh Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	84
7. Pengaruh <i>Time Saved</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	85
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	86
A. Kesimpulan	86
B. Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	89

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	32
Table 3.1 Waktu Penelitian	43
Table 3.2 Definisi Operasional.....	48
Table 3.3 Skor Skala Likert.....	51
Table 3.4 Kategorisasi Variabel	52
Table 3.5 Hasil Uji Validitas 30 Responden	53
Table 3.6 Hasil Uji Reliabilitas 30 Responden	55
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	59
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Berdasarkan Keamanan	60
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Berdasarkan Ketersediaan Informasi	62
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Berdasarkan Layanan Pengiriman.....	64
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Berdasarkan Kualitas Produk.....	66
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Berdasarkan Harga	68
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Berdasarkan <i>Time Saved</i>	70
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Berdasarkan Kepuasan Pelanggan	71
Tabel 4.11 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	73
Tabel 4.12 Koefisien determinasi	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	39
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuisisioner	96
Lampiran II Uji Rekap Kelompok Uji 30 Responden	104
Lampiran III Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	107
Lampiran IV Rekapitulasi Data Penelitian.....	115
Lampiran V Analisis Deskriptif	124
Lampiran VI Analisis Kuantitatif	145