

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRACT	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	16
1.4 Manfaat Penelitian.....	17
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	17
1.4.2 Manfaat Praktis	18
1.5 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II TELAAH PUSTAKA	20
2.1 Landasan Teori	20
2.1.1 <i>Theory Of Reasoned Action</i>	20
2.1.2 Technology Acceptance Model (TAM).....	21
2.1.3 <i>E-Service Quality</i>	21
2.1.4 Diskon Harga	25
2.1.5 Kepuasan Pelanggan	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	31

2.3	Hipotesis	36
2.3.1	Hubungan <i>Ease of use</i> dengan Kepuasan pelanggan.....	36
2.3.2	Hubungan <i>Processing speed</i> dengan kepuasan pelanggan	37
2.3.3	Hubungan <i>Aesthetic design</i> dengan kepuasan pelanggan.....	38
2.3.4	Hubungan <i>Security</i> dengan kepuasan pelanggan.....	40
2.3.5	Hubungan Diskon Harga dengan kepuasan pelanggan.....	41
2.4	Kerangka Pemikiran	43
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	44
3.1.1	Variabel Penelitian.....	44
3.1.2	Definisi operasional variabel	45
3.2	Penentuan Sampel	50
3.2.1	Populasi dan sampel.....	50
3.2.2	Teknik pengambilan sampel	51
3.3	Jenis dan Sumber Data	51
3.3.1	Metode Pengumpulan Data.....	52
3.4	Teknik Pengolahan Data.....	53
3.5	Teknik Analisis Data	53
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	54
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.5.3	Analisis regresi Linier Berganda	56
3.5.4	Uji Hipotesis	57
BAB IV HASIL DAN ANALISIS		60
4.1	Deskripsi Objek Penelitian	60
4.1.1	Gambaran Umum Perusahaan	60
4.1.2	Gambaran Umum Responden	64
4.2	Analisis Deskriptif Tanggapan Responden	69
4.2.1	Indeks Tanggapan Responden Mengenai <i>Ease of use</i> (Kemudahan Penggunaan)	69
4.2.2	Indeks Tanggapan Responden Mengenai <i>Processing speed</i> (Kecepatan pemrosesan)	71

4.2.3	Indeks Tanggapan Responden Mengenai <i>Aesthetic design</i>	72
4.2.4	Indeks Tanggapan Responden Mengenai <i>Security</i> (Keamanan)	74
4.2.5	Indeks Tanggapan Responden Mengenai Diskon Harga.....	75
4.2.6	Indeks Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan.....	76
4.3	Hasil Analisis Data	78
4.3.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	78
4.3.2	Uji Asumsi Klasik.....	81
4.3.3	Analisis Regresi Linier Berganda	85
4.3.4	Pengujian Hipotesis	88
4.4	Interpretasi Hasil	92
4.4.1	Analisis Pengaruh <i>Ease of use</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	92
4.4.2	Analisis Pengaruh <i>Processing speed</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	92
4.4.3	Analisis Pengaruh <i>Aesthetic design</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan..	93
4.4.4	Analisis Pengaruh <i>Security</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	93
4.4.5	Analisis Pengaruh Diskon Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan	94
BAB V	PENUTUP	95
5.1	Kesimpulan.....	95
5.2	Implikasi Teoritis.....	98
5.3	Keterbatasan Penelitian	99
5.4	Saran	100
5.4.1	Saran Untuk Perusahaan	100
5.4.2	Saran Untuk Penelitian Mendatang	104
DAFTAR PUSTAKA	105
LAMPIRAN	109