

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kegunaan Penelitian	6
1.5 Sistematika penulisan.....	7
1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Pemasaran	9
2.2 Manajemen Pemasaran	9
2.3 Pengertian Jasa.....	10
2.3.1 Karakteristik Jasa.....	10
2.3.2 Kualitas jasa	11
2.4 <i>E-Service Quality</i>	12
2.5 Kepuasan Pelanggan	14
2.5.1 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	15
2.6 Dimensi Kepuasan Pelanggan.....	15
2.7 Penelitian Terdahulu	16
2.8 Kerangka Pemikiran.....	17
2.9 Hipotesis Penelitian	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.2.1 Data Primer	21
3.2.2 Data Sekunder.....	21

3.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	21
3.4 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	22
3.4.1 Operasional Variabel	22
3.4.2 Skala Pengukuran	23
3.5 Populasi dan Sampel.....	24
3.5.1 Populasi.....	24
3.5.2. Sampel	24
3.5.3 Teknik Sampling.....	25
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas	26
3.6.1 Uji Validitas	26
3.6.2 Uji Reliabilitas	27
3.7 Teknik Analisis Data.....	28
3.7.1 Teknik Statistik Inferensial.....	28
3.7.2 Method Successive Interval (MSI).....	31
3.7.3 Uji Normalitas.....	32
3.7.4 Uji Analisis Regresi Linier Sederhana.....	32
3.7.5 Uji Hipotesis (Uji T).....	32
3.7.6 Koefisien Determinasi	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Objek Penelitian.....	35
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	35
4.1.2 Visi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.....	36
4.1.3 Misi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung	36
4.1.4 Profil Sistem Informnasi Akademik USB YPKP (Sia.usbypkp.ac.id)	37
4.2 Hasil Pengumpulan Data.....	38
4.3 Karakteristik Responden.....	38
4.3.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.3.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Kelas.....	39
4.3.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	40
4.3.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	40
4.4 Hasil Penelitian	41
4.4.1 Tanggapan Responden Mengenasi <i>E-Service Quality</i> sia.usbypkp.ac.id (X)	41
4.4.2 Tanggapan Responden Mengenasi Kepuasan Pelanggan (Y)	51
4.4.3 Uji Normalitas.....	52

4.4.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	54
4.4.5 Uji Hipotesis	55
4.4.6 Uji Korelasi.....	56
4.4.7 Koefisien Determinasi	57
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	57
BAB V PENUTUP	59
5.1 Simpulan	59
5.2 Rekomendasi.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Mahasiswa USB YPKP Bandung.....	3
Tabel 1.2 Jadwal Penelitian.....	8
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1Operasional Variabel.....	22
Tabel 3.2Skor skala Likert	24
Tabel 3.3Populasi penelitian	24
Tabel 3.4Hasil Uji Validitas Variabel <i>E-Service Quality</i> (X).....	41
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	42
Tabel 3.6 Hasil Uji Reliabilitas X dan Y	43
Tabel 3.7 Kategori Interpretasi Skor	45
Tabel 4.1 Tanggapan responden mengenai dimensi <i>Efficiency</i>	56
Tabel 4.2 Tanggapan responden mengenai dimensi Reliabilitas.....	57
Tabel 4.3 Tanggapan responden mengenai dimensi <i>Fulfillment</i>	58
Tabel 4.4 Tanggapan responden mengenai dimensi Privasi (<i>Privacy</i>).....	60
Tabel 4.5 Tanggapan responden mengenai dimensi Daya tanggap	61
Tabel 4.6 Tanggapan responden mengenai dimensi Kompensasi	62
Tabel 4.7 Tanggapan responden mengenai dimensi Kontak (<i>Contact</i>).....	63
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan responden mengenai Variabel X	64
Tabel 4.9 Tanggapan responden mengenai variabel Y	66
Tabel 4.10 Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.11 Analisis Regresi Linear Sederhana	69
Tabel 4.12 Analisis korelasi Pearson	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia	2
Gambar 1.2 Halaman awal sia.usbypkp.ac.id	3
Gambar 1.3 Peta lokasi Universitas Sangga Buana YPKP Bandung.....	8
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	18
Gambar 3.1 Klasifikasi Kategori Penilaian Persentase Dalam Garis Kontinum	28
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan jenis kelamin.....	39
Gambar 4.2 Responden berdasarkan jenis program kelas	39
Gambar 4.3 Responden berdasarkan Fakultas	40
Gambar 4.4 Responden Berdasarkan Angkatan	40
Gambar 4.5 Garis Kontinum dimensi <i>efficiency</i>	42
Gambar 4.6 Garis Kontinum dimensiireliabilitas (<i>reliability</i>).....	43
Gambar 4.7 Garis Kontinum dimensi <i>Fulfillment</i>	44
Gambar 4.8 Garis Kontinum dimensi Privasi (<i>Privacy</i>).....	45
Gambar 4.9 Garis Kontinum dimensi Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	46
Gambar 4.10 Garis Kontinum dimensi Kompensasi (<i>Compensation</i>).....	48
Gambar 4.11 Garis Kontinum dimensi Kontak (<i>Contact</i>).....	49
Gambar 4.12 Garis Kontinum <i>E-Service Quality</i> sia.usbypkp.ac.id.....	50
Gambar 4.13 Garis Kontinum Kepuasan Pelanggan	52
Gambar 4.14 Uji Normalitas	53
Gambar 4.15 Kurva Uji t.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 : Tabulasi Data

Lampiran 4 :Hasil Interval Data dengan MSI

Lampiran 5 :Hasil Olahan SPSS

Lampiran 6: Hasil Uji Validitas & Reliabilitas