

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GRAFIK	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	9
1.3.1 Maksud Penelitian.....	9
1.3.2 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kegunaan Penelitian	9
1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis	10
1.5.1 Landasan Teori.....	10
1.5.2 Studi Empiris.....	15
1.5.3 Hipotesis Penelitian.....	16
1.6 Metodologi Penelitian	17

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	18
---------------------------------------	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Manajemen.....	19
2.2 Fungsi Manajemen	19
2.3 Kualitas Pelayanan	22
2.3.1 Pengertian Kualitas	22
2.3.2 Pengertian Pelayanan	23
2.3.3 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2.4 Media Internet	28
2.4.1 Pengertian Media	28
2.4.2 Pengertian Internet	29
2.4.3 Pengertian Media Internet.....	30
2.5 Kualitas Pelayanan Melalui Media Internet (<i>E-service</i>)	31
2.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	35
2.7 Kepuasan Pelanggan	39

BAB III OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian.....	43
3.1.1 Latar Belakang Terbentuknya Perusahaan.....	43
3.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan	43
3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan.....	45
3.1.4 Target Pasar dan <i>Product Differentiation</i>	46

3.2 Metode Penelitian.....	48
3.3 Sumber Data.....	49
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.5 Populasi dan Sampel	51
3.5.1 Populasi.....	51
3.5.2 Sampel.....	51
3.6 Operasionalisasi Variabel.....	53
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	57
3.7.1 Uji Validitas	57
3.7.2 Uji Reliabilitas	59
3.8 Method Of Successive Interval (MSI)	59
3.9 Metode Analisis Data.....	60
3.9.1 Uji Normalitas Data	60
3.10 Analisis Statistik	61
3.10.1 Koefisien Korelasi.....	61
3.10.2 Koefisien Determinasi.....	62
3.10.3 Uji t	63
3.10.4 Regresi Linear Sederhana	64

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	65
4.1.1 Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	65
4.1.2 Karakteristik Responden	66

4.1.3 Analisis Deskriptif Tanggapan Responden	73
4.1.3.1 Persepsi Responden Mengenai Kualitas Pelayanan ..	74
4.1.3.2 Persepsi Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	83
4.1.4 Analisis Pengujian Validitas	90
4.1.5 Analisis Pengujian Reliabilitas	92
4.1.6 Uji Asumsi Klasik	94
4.1.6.1 Uji Normalitas	94
4.2 Pengaruh Kualitas Pelayanan Melalui Media Internet Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Geoff Max Footwear Bandung	95
4.2.1 Analisis Regresi Sederhana	95
4.2.1.1 Koefisien Korelasi	95
4.2.1.2 Koefisien Determinasi	96
4.2.1.3 Uji T	96
4.2.1.4 Analisis Regresi Linear Sederhana	98

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran	102

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN