

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian.....	9
1.4. Manfaat Penelitian.....	9

BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Pemasaran	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran.....	12
2.1.3 Pengertian Internet.....	13
2.1.4 Pengertian Teknologi Informasi	14
2.1.5 Peranan Teknologi Informasi.....	15
2.1.6 <i>Techonology Acceptance Model</i>	16
2.1.7 <i>Perceived Ease of Use</i>	22
2.1.8 <i>Perceived Usefulness</i>	22
2.1.9 Kepuasan Pelanggan.....	23
2.1.10 Penelitian Terdahulu.....	34

2.1.11 Kerangka Pemikiran.....	36
--------------------------------	----

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian.....	40
3.1.2 Unit Analisis.....	40
3.1.2.1 Sejarah Singkat Perusahaan.....	40
3.1.2.2 Kegiatan Usaha	41
3.1.2.3 Visi dan Misi Perusahaan	42
3.2. Desain Penelitian	43
3.2.1 Jenis Penelitian.....	43
3.3. Operasional Variabel Penelitian	44
3.3.1 Variabel Penelitian	44
3.3.2. Definisi Operasional Variabel.....	46
3.3.2.1. Variabel Bebas	46
3.3.2.2. Variabel Terikat	47
3.3.2.3. Variabel <i>Intervening</i>	49
3.4. Jenis dan Sumber Data.....	53
3.5. Teknik Pengumpulan Data	55
3.5.1. Populasi dan Sampel	56
3.5.2. Skala Pengukuran	58
3.6. Teknik Analisis Data.....	59
3.7. Pengujian Instrumen Penelitian.....	60
3.7.1. Uji Validitas	60
3.7.2. Uji Reliabilitas	61
3.8. Uji Asumsi Klasik	62
3.8.1. Uji Normalitas	63
3.8.2. Uji Multikolinieritas.....	62

3.9. Analisis Regresi Linier	62
3.10. Uji Model F.....	70
3.11. Analisis Koefisien Korelasi	71
3.12. Analisis Koefisien Determinasi.....	72

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Responden.....	74
4.2. Analisis Tanggapan Responden.....	78
4.2.1. Variabel Kegunaan	80
4.2.2. Variabel Kemudahan.....	84
4.2.3. Variabel Kepuasan.....	90
4.2.4. Variabel Loyalitas.....	94
4.3. Analisis Data	99
4.3.1. Uji Validitas.....	99
4.3.2. Uji Reliabilitas.....	102
4.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	103
4.3.3.1. Uji Normalitas Data.....	103
4.3.3.2. Uji Multikolinieritas.....	105
4.3.4. Uji Model F.....	108
4.4. Analisis Regresi Linier	113
4.5. Analisis Koefisien Korelasi.....	118
4.6. Analisis Koefisien Determinasi	121
4.7. Uji <i>Intervening</i>	122
4.8. Pembahasan.....	126
4.8.1. Tanggapan Responden Loyalitas.....	127
4.8.2. Tanggapan Responden Kepuasan.....	128
4.8.3. Hubungan Variabel X terhadap Y1.....	128

4.8.4. Hubungan Variabel X terhadap Y1.....	129
4.8.5. Hubungan Kepuasan terhadap Loyalitas.....	129
4.8. Implikasi Manajerial	129

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan.....	131
4.1. Saran.....	132

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

