

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
SURAT PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	16
1.3 Batasan Masalah	17
1.4 Rumusan Masalah	17
1.5 Tujuan Penelitian.....	18
1.6 Manfaat Penelitian.....	18
BAB II KAJIAN PUSTAKA	20
2.1 Kajian Teoritis	20
2.1.1 Promosi Penjualan	20
2.1.2 E-Service Quality.....	25
2.1.3 Kepuasan Konsumen	27
2.2 Penelitian Relevan	31
2.3 Kerangka Berpikir	36
2.4 Hipotesis	38

BAB III METODE PENELITIAN	40
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
3.2 Populasi dan Sampel	40
3.2.1 Populasi.....	40
3.2.2 Sampel	41
3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	41
3.3.1 Variabel Penelitian.....	41
3.3.2 Definisi Operasional	42
3.4 Teknik Pengumpulan Data	43
3.4.1 Studi Kepustakaan	43
3.4.2 Dokumentasi	43
3.4.3 Angket/Kuesioner	44
3.5 Uji Instrumen Penelitian.....	46
3.5.1 Uji Validitas Angket	46
3.5.2 Uji Reliabilitas Angket	47
3.6 Uji Asumsi Klasik	48
3.6.1 Uji Normalitas.....	48
3.6.2 Uji Linearitas	49
3.6.3 Uji Multikolinearitas.....	49
3.7 Teknik Analisis Data	50
3.7.1 Uji Regresi Linear Berganda	50
3.8 Uji Hipotesis	50
3.8.1 Uji Parsial (Uji t).....	50
3.8.2 Uji Simultan (Uji F).....	51
3.8.3 Uji Koefisien Diferensial (R^2)	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Wilayah Penelitian.....	53
4.2 Pengujian Instrumen Penelitian.....	55
4.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	55

4.3 Deskripsi Hasil Penelitian	61
4.3.1 Promosi Penjualan	61
4.3.2 E-Service Quality.....	67
4.3.3 Kepuasan Konsumen	73
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	79
4.4.1 Hasil Uji Normalitas	79
4.4.2 Hasil Uji Linearitas	82
4.4.3 Hasil Uji Multikolinearitas	83
4.5 Hasil Analisis Data.....	85
4.5.1 Hasil Regresi Linier Berganda	85
4.6 Hasil Pengujian Hipotesis	86
4.6.1 Hasil Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t)	86
4.6.2 Hasil Uji Secara Simultan (Uji F).....	88
4.6.3 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	89
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
BAB V PENUTUP.....	95
5.1 Kesimpulan.....	95
5.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	100

