

## 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

FEB UNDIP