

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Dan Rumusan Masalah.....	11
1.2.1 Identifikasi Masalah	11
1.2.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Maksud Dan Tujuan Penelitian	12
1.3.1 Maksud Penelitian	12
1.3.2 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Kegunaan Penelitian.....	13
1.4.1 Kegunaan Praktis.....	13
1.4.2 Kegunaan Akademis.....	13
1.5 Lokasi Penelitian Dan Waktu Penelitian	14
1.5.1 Lokasi Penelitian	14
1.5.2 Waktu Penelitian	14
BAB II Kajian Pustaka, Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis	15
2.1 Kajian Pustaka.....	15
2.1.1 Teknologi Informasi (TI).....	15
2.1.2 Orientasi Pelanggan atau <i>Customer Orientation</i>	20
2.1.3 Kinerja E-Bisnis	23
2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu	26
2.2 Kerangka Pemikiran.....	29
2.2.1 Pengaruh Variable Teknologi Informasi Terhadap Kinerja E-Bisnis.....	30
2.2.2 Pengaruh Variable Orientasi Pelanggan Terhadap Kinerja E-Bisnis	31
2.2.3 Pengaruh Variable Teknologi Informasi Dan Orientasi Pelanggan Terhadap Kinerja E-Bisnis	33
2.3 Hipotesis	35
BAB III Metodologi Penelitian	36

3.1	Objek Penelitian	36
3.2	Metode Penelitian.....	37
3.2.1	Desain Penelitian.....	39
3.2.2	Operasionalisasi Variabel	44
3.2.3	Sumber Data dan Teknik Penentuan Data	49
3.2.4	Teknik Pengumpulan Data	52
3.2.5	Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis	62
BAB IV Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....		70
4.1	Gambaran Umum Alfamart.....	70
4.2	Pembahasan Penelitian.....	74
4.3	Analisis Deskriptif.....	76
4.4	Analisis Verifikatif.....	104
4.5	Pengujian Hipotesis.....	119
BAB V Kesimpulan Dan Saran.....		126
5.1	Kesimpulan.....	126
5.2	Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....		137
LAMPIRAN.....		143