DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK ……... i

***ABSTRACT* …….. ii**

KATA PENGANTAR …… iii

DAFTAR ISI ……... vi

DAFTAR GAMBAR …….. ix

DAFTAR TABEL ……... x

DAFTAR LAMPIRAN …….. xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian …… 1

1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah …….. 9

1.3. Maksud dan Tujuan Penelitian ……. 11

1.4. Kegunaan Penelitian ……. 11

1.4.1. Kegunaan Praktis …….. 11

1.4.2. Kegunaan Akademis ……. 11

1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian …… 12

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1. Kajian Pustaka …….. 13

2.1.1. Kualitas Pelayanan ……..……... 13

2.1.2. Faktor-faktor Kualitas Pelayanan..... 17

2.1.3. Website..... 23

2.1.4. Pemasaran Elektronik (E-Commerce)..... 26

2.1.5. Pasar E-Commerce..... 27

2.1.6. Jenis E Commerce……... 28

2.1.6.1. Business to Business ……..... 28

2.1.6.2. Business to Consumer.....…… 29
2.1.7. Webqual..... 31
2.1.7.1. Dimensi Webqual..... 32
2.1.8. Pengertian Keputusan Pembelian..... 34
2.1.9. Proses Pengambilan Keputusan Oleh Pelanggan..... 34
2.1.10. Tipe-tipe Keputusan Konsumen..... 38
2.1.11. Pengaruh Kualitas Website Terhadap Proses Keputusan Pembelian .....……..... 39
2.1.12. Studi Empiris Penelitian Terdahulu……... 40
2.2. Kerangka Pemikiran …….... 42
2.3. Hipotesis ……..… 44

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian…….. 46
3.2. Metode Penelitian…… 46
3.2.1. Desain Penelitian……. 48
3.2.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian…...…… 50
3.2.3. Teknik Penarikan Sampel……...….……... 53
3.2.3.1. Populasi.....……. 53
3.2.3.2. Sampel.....…….... 53
3.2.4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data…….…….. 54
3.2.5. Teknik Penentuan Data..... 56
3.2.5.1. Transformasi melalui data melalui MSI….. 56
3.2.5.2. Uji Validitas…….. 56
3.2.5.3. Uji Reliabilitas……... 56
3.2.6. Metode Analisis dan Perancangan Hipotesis..……..… 58
3.2.6.1. Metode Analisis…….…... 58
3.2.6.2. Uji Hipotesis……. 64

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

4.1. Hasil Penelitian…… 67

4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan..... 67
4.1.1.1 Sejarah Situs Kaskus.....…..…….…..... 67
4.1.1.2. Struktur Organisasi Situs Kaskus…..... 69
4.1.1.3. Deskripsi Jabatan Situs Kaskus.....……..... 70
4.1.1.4. Aspek Perusahaan Situs Kaskus.....… 75
4.1.5.
4.2. Pembahasan Penelitian……..…….. 72
4.2.1. Karakterisitik Responden …...……..…. 79
4.2.2. Tanggapan responden mengenai Kualitas website situs Kaskus 86
4.2.3. Tanggapan responden mengenai Proses Keputusan Pembelian di kaskus …..... 108
4.2.4. Analisis Kualitas Website Terhadap Proses Keputusan Pembelian Pada Situs Kaskus..... 119
4.2.4.1. Uji Kualitas Data..... 120
4.2.4.2 Analisis Korelasi Pearson *Product Moment*... 126
4.2.4.3. Koefisien Determinasi……..... 129
4.2.4.4. Uji Hipotesis……... 130

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan……... 133
5.2. Saran……. 134

DAFTAR PUSTAKA……. 135
LAMPIRAN-LAMPIRAN……. 138
RIWAYAT HIDUP