

## Daftar Isi

Daftar Isi .....	1
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah .....	5
1.2.1 Identifikasi Masalah .....	5
1.2.2 Pembatasan Masalah .....	6
1.3 Rumusan Masalah .....	6
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.5.1 Manfaat Teoritis .....	7
1.5.2 Manfaat Praktisi .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>8</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	8
2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....	8
2.1.1.1 Indikator Kepuasan Pelanggan .....	8
2.1.2 Jasa .....	9
2.1.2.1 Karakteristik Jasa .....	9
2.1.3 Pelayanan .....	9
2.1.4 Electronic Service Quality (E-ServQual) .....	10
2.1.4.1 Dimensi dan Indikator E-ServQual .....	10
2.1.5 Strategi Promosi .....	11
2.1.5.1 Dimensi dan Indikator Strategi Promosi .....	12
2.1.6 Kemudahan Penggunaan .....	13
2.1.6.1 Dimensi Kemudahan Penggunaan .....	13
2.2 Penelitian Terdahulu .....	14
2.3 Hubungan Antar Variabel .....	15
2.3.1 Hubungan <i>E-ServQual</i> (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	15
2.3.2 Hubungan Strategi Promosi (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	15
2.3.3 Hubungan Kemudahan Penggunaan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	16
2.3.4 Hubungan <i>E-ServQual</i> (X1), Strategi Promosi (X2) dan Kemudahan Penggunaan (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	16
2.4 Hipotesis .....	16

2.5 Model Penelitian .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>18</b>
3.1 Metode dan Jenis Penelitian .....	18
3.1.1 Metode Penelitian .....	18
3.1.2 Jenis Penelitian .....	18
3.2 Subjek dan Objek Penelitian .....	18
3.2.1 Subjek Penelitian .....	18
3.2.2 Objek Penelitian .....	18
3.3 Waktu dan Lokasi Penelitian .....	18
3.4 Sumber Data .....	19
3.4.1 Data Primer .....	19
3.4.2 Data Sekunder .....	19
3.5 Variabel Penelitian .....	19
3.5.1 Variabel Independen (Variabel Bebas) .....	19
3.5.2 Variabel Dependen (Variabel terikat) .....	19
3.6 Definisi Operasional .....	20
3.7 Populasi dan Sampel .....	22
3.7.1 Populasi .....	22
3.7.2 Sampel .....	22
3.8 Teknik Pengambilan Sampel .....	23
3.9 Teknik Pengujian Instrumen .....	23
3.9.1 Uji Validitas .....	23
3.9.2 Uji Reliabilitas .....	24
3.10 Uji Asumsi Klasik .....	24
3.10.1 Uji Normalitas .....	25
3.10.2 Uji Multikolinearitas .....	25
3.10.3 Uji Heteroskedastisitas .....	25
3.11 Teknik Analisis Data .....	26
3.11.1 Analisis Regresi Linear Berganda .....	26
3.12 Uji Hipotesis .....	26
3.12.1 Uji F (uji Simultan) .....	26
3.12.2 Uji t (Uji Parsial) .....	28
3.12.3 Koefisien Determinasi .....	29

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	30
4.1 Karakteristik Responden .....	30
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia .....	30
4.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	30
4.1.4 Responden Berdasarkan Pendapatan .....	31
4.1.5 Responden berdasarkan berapa kali menggunakan aplikasi TIX ID .....	31
4.2 Uji Analisis Data .....	32
4.2.1 Uji Validitas .....	32
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	34
4.3 Uji Asumsi Klasik .....	34
4.3.1 Uji Normalitas .....	34
4.3.2 Uji Multikolinearitas .....	36
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas .....	36
4.4 Uji Hipotesis .....	37
4.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda .....	37
4.4.2 Uji F .....	39
4.4.3 Uji t .....	39
4.5 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	41
<b>BAB V PEMBAHASAN</b> .....	42
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian .....	42
5.1.2 Pengaruh E-Service Quality (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	42
5.1.3 Pengaruh Strategi Promosi (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	43
5.1.4 Pengaruh Kemudahan Penggunaan (X3) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) .....	43
5.1.5 Pengaruh Strategi Promosi Lebih Dominan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	44
5.2 Temuan Penelitian .....	44
5.3 Keterbatasan Penelitian .....	44
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	45
6.1 Kesimpulan .....	45
6.2 Saran .....	46
6.3 Implikasi Penelitian .....	46

6.3.1 Implikasi Teoritis	46
6.3.2 Implikasi Praktis	47

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa Unggul**

Universitas  
**Esa U**

Universitas  
**Esa U**

Universitas  
**Esa U**

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Internet .....	1
Gambar 1.2 Contoh Iklan TIX ID .....	5
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	20
Gambar 4.1 Grafik Normal Plot P-P .....	37
Gambar 4.2 Grafik Scatterplot .....	38

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Tingkat Kepuasan Pengguna .....	3
Tabel 1.2 Daftar Promo dan ketentuan .....	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	23
Tabel 3.2 Tingkat Realiabilitas .....	27
Tabel 4.1 Frekuensi responden berdasarkan jenis kelamin .....	45
Tabel 4.2 Frekuensi responden berdasarkan usia .....	45
Tabel 4.3 Frekuensi responden berdasarkan pekerjaan .....	46
Tabel 4.4 Frekuensi responden berdasarkan pendapatan .....	46
Tabel 4.5 Frekuensi responden berdasarkan berapa kali menggunakan .....	47
Tabel 4.6 Hasil uji Validitas variabel E-Service Quality.....	47
Tabel 4.7 Hasil uji Validitas variabel Strategi Promosi.....	48
Tabel 4.8 Hasil uji Validitas variabel Kemudahan Penggunaan.....	48
Tabel 4.9 Hasil uji Validitas variabel Kepuasan Pelanggan.....	49
Tabel 4.10 Hasil uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4.11 Uji Normalitas.....	50
Tabel 4.12 Uji multikolinearitas.....	52
Tabel 4.13 Uji Hereroskedastisitas .....	54
Tabel 4.14 Uji regresi berganda .....	55
Tabel 4.15 hasil uji simultan .....	56
Tabel 4.16 hasil uji parsial.....	57
Tabel 4.17 uji koefisien determinansi .....	57