

DAFTAR ISI

Daftar Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
CURICULUM VITAE	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
ABSTRAK	xii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Asumsi Penelitian	7
BAB II : KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Faktor Kebudayaan.....	8
2.2 Faktor Sosial	9
2.3 Faktor Pribadi	9
2.4 Faktor Psikologis	11
2.5 Kepuasan Pelanggan	12
2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
2.5.2 Faktor Kepuasan Pelanggan	12
2.5.3 Indikator Kepuasan	13
2.6 <i>E-commerce</i>	13
2.6.1 Pengertian E-commerce	13
2.6.2 Indikator E-commerce	14
2.6.3 Jenis E-commerce	14
2.7 Pengaruh Faktor Kebudayaan, Sosial, Pribadi, dan Psikologis Terhadap Kepuasan Pelanggan	15
2.7.1 Pengaruh Faktor Kebudayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan	15
2.7.2 Pengaruh Faktor Sosial Terhadap Kepuasan Pelanggan	15

2.7.3	Pengaruh Faktor Pribadi Terhadap Kepuasan Pelanggan	16
2.7.4	Pengaruh Faktor Psikologis Terhadap Kepuasan Pelanggan	17
2.8	Penelitian Sebelumnya	18
2.9	Kerangka Berpikir dan Hipotesis Penelitian	22
2.9.1	Kerangka Berpikir	22
2.9.2	Hipotesis Penelitian	23
BAB III	: METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1	Jenis Penelitian	24
3.2	Definisi Operasional Variabel	24
3.2.1	Skala Pengukuran Variabel	27
3.3	Populasi dan Sampel	28
3.3.1	Populasi	28
3.3.2	Sampel	28
3.4	Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data	29
3.4.1	Sumber Data	29
3.4.2	Metode Pengumpulan Data	30
3.5	Metode Analisis Data	31
3.5.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.5.2	Uji Asumsi Klasik	33
3.5.3	Analisis Regresi Berganda	36
3.5.4	Analisis Determinasi R ²	37
3.5.5	Pengujian Hipotesis	38
BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Hasil Penelitian	41
4.1.1	Deskripsi Responden	41
4.1.2	Penilaian Responden	45
4.2	Analisis Data	50
4.2.1	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.2.2	Uji Asumsi Klasik	52
4.3	Pembahasan	65
4.3.1	Pengaruh Faktor Kebudayaan, Sosial, Pribadi, dan Psikologis Terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Parsial	65
4.3.2	Pengaruh Faktor Kebudayaan, Sosial, Pribadi, dan Psikologis Terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Simultan	67
4.3.3	Pengaruh Faktor Psikologis Terhadap Kepuasan Pelanggan Secara Dominan	68
4.3.4	Kerangka Berpikir	69

BAB V	: PENUTUP.....	71
	5.1 Kesimpulan	71
	5.2 Saran	71

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN