

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PANDUAN PENGGUNAAN HAK CIPTA	v

KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah	2
1.3. Maksud dan Tujuan	2
1.4. Metode Penelitian	3
A. Observasi	3
B. Angket	3
C. Studi Pustaka	3
1.5. Ruang lingkup	3
1.6. Hipotesis	4

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Tinjauan Pustaka	5
2.1.1. Jasa	6
2.1.2. Kepuasan Konsumen	10
2.1.3. Logika Fuzzy	10
2.1.4. Pengertian Website	15
2.1.5. Pengertian Sistem Informasi	15
2.1.6. Populasi	16
2.1.7. Sampel	16
2.1.8. Microsoft Excel	16
2.1.9. Matrix Laboratory (Matlab)	17
2.2. Penelitian Terkait	18
2.3. Tinjauan Organisasi atau Obyek Penelitian	19

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tahapan Penelitian	20
3.2. Instrument Penelitian	24
3.2.1. Variabel Penelitian	24
3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi dan Sample Penelitian	30
3.3.1. Metode Pengumpulan Data	30
3.3.2. Populasi Dan Sampel Penelitian	32
3.3.3. Teknik pengambilan sampel	33
3.4. Metode Analisis Data	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran umum responden	35
4.2. Instrumen penelitian	37
4.2.1. Uji validitas instrument	37
4.2.2. Uji reliabilitas instrument	99
4.3. Perhitungan pembobotan dan rata-rata jawaban kuesioner kepuasan terhadap belanja online	107

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	116
5.2. Saran	116

DAFTAR PUSTAKA	117
-----------------------------	------------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP	118
-----------------------------------	------------

LEMBAR KONSULTASI BIMBINGAN	119
--	------------

LAMPIRAN

