

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Depan	i
Halaman Judul	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Pernyataan Keaslian	v
Pernyataan Kesediaan Publikasi.....	vi
Motto	vii
Persembahan.....	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi.....	xi
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran	xv
Abstrak	xvi
Abstract.....	xvii
المخلص.....	xviii
Pedoman Transliterasi Arab Latin	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian.....	9
C. Rumusan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian.....	11
E. Kegunaan Penelitian.....	12
F. Ruang Lingkup Penelitian.....	12
G. Penegasan Variabel.....	13
H. Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. Kepuasan Pelanggan	15
B. Manajemen Ketepatan Waktu	20
C. Kualitas layanan Elektronik	23
D. Hubungan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pengguna.....	26
E. Hubungan manajemen ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna	28
F. Hubungan Kualitas Layanan Elektronik dan Manajemen Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pengguna.....	31
G. Penelitian Terdahulu.....	33
H. Kerangka Teori.....	41
I. Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian.....	44
C. Variabel dan pengukuran.....	45
D. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian	46

E.	Instrument Penelitian	47
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	50
G.	Analisis Data	51
H.	Tahapan Penelitian	57
BAB IV HASIL PENELITIAN		59
A.	Deskripsi Data.....	59
B.	Temuan penelitian	80
BAB V PEMBAHASAN.....		91
A.	Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pengguna Shopee Pada Mahasiswa FEBI Angkatan Tahun 2022 Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.....	91
B.	Pengaruh Manajemen Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pengguna Shopee Pada Mahasiswa FEBI Angkatan Tahun 2022 Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.....	93
C.	Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan Manajemen Ketepatan Waktu Pada Mahasiswa FEBI Angkatan Tahun 2022 Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.....	96
BAB VI PENUTUP.....		100
A.	Kesimpulan	100
B.	Saran.....	103
DAFTAR PUSTAKA.....		106
LAMPIRAN		110