

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1 Profil Perusahaan</b> .....	<b>6</b>
<b>1.2 Gambaran Umum Objek Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>1.3 Latar Belakang</b> .....	<b>10</b>
<b>1.3 Perumusan Masalah</b> .....	<b>16</b>
<b>1.4 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>16</b>
<b>1.5 Kegunaan Penelitian</b> .....	<b>16</b>
<b>1.6 Sistematika Penulisan</b> .....	<b>17</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
<b>2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian</b> .....	<b>19</b>
<b>2.2 Kerangka Pemikiran</b> .....	<b>41</b>
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>44</b>
<b>3.1 Karakteristik Penelitian</b> .....	<b>44</b>
<b>3.2 Variabel Operasional</b> .....	<b>44</b>
<b>3.3 Populasi dan Sampel</b> .....	<b>46</b>
<b>3.4 Tahapan Penelitian</b> .....	<b>47</b>
<b>3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data</b> .....	<b>50</b>
<b>3.6 Teknik Analisis Data</b> .....	<b>52</b>

3.7	Validasi dan Evaluasi Performa Klasifikasi .....	62
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>64</b>
4.1	Pengumpulan Data.....	64
4.2	Pengelompokan Delapan dimensi e-servqual .....	65
4.3	Pengklasifikasian Multikelas .....	66
4.4	Pembentukan Data Latih & Data Uji .....	68
4.5	Klasfikasi Biner .....	74
4.6	Hasil dan Analisis.....	76
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>		<b>83</b>
5.1	Kesimpulan .....	83
5.2	Saran .....	84
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>85</b>