

# DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>I</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>II</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>III</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>IX</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>XI</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Gambaran Umum Objek Penelitian .....	1
1.1.1    Profil Pegadaian .....	1
1.1.2    Visi dan Misi Pegadaian.....	2
1.1.3    Logo dan Maskot Pegadaian .....	2
1.2    Latar Belakang Penelitian .....	3
1.3    Rumusan Masalah .....	9
1.4    Tujuan Penelitian.....	10
1.5    Manfaat Penelitian.....	10
1.6    Sistematika Penelitian .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1    Landasan Teori .....	12
2.1.1    Internet .....	12
2.1.2    Manajemen Pelayanan .....	13
2.1.3    Jasa .....	13
2.1.4    Kualitas .....	15
2.1.5 <i>Service Quality</i> .....	16
2.1.6 <i>E-Service Quality</i> .....	16
2.1.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	18

2.1.8	Analisis <i>Gap</i> (Kesenjangan) .....	20
2.2	Penelitian Terdahulu.....	21
2.3	Kerangka Pemikiran .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>31</b>
3.1	Karakteristik Penelitian .....	31
3.2	Variabel Operasional .....	31
3.2.1	Skala Pengukuran.....	33
3.3	Tahapan Penelitian .....	35
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	37
3.4.1	Populasi Penelitian .....	37
3.4.2	Sampel.....	37
3.4.3	Teknik Sampling .....	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	39
3.5.1	Jenis Data .....	39
3.5.2	Pengumpulan Data .....	40
3.2.2	Sumber Data.....	40
3.6	Validitas dan Reliabilitas .....	41
3.6.1	Uji Validitas .....	41
3.6.2	Uji Reliabilitas .....	43
3.7	Teknik Analisis Data .....	45
3.7.1	Analisis Deskriptif .....	45
3.7.2	Analisis <i>gap</i> (Kesenjangan) .....	46
3.7.3	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>50</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	50
4.2	Analisis Deskriptif.....	53
4.3	Hasil Kualitas Berdasarkan Variabel (Analisis <i>GAP</i> ).....	65

4.4	<i>Analisis Importance Perfomance Analysis</i> .....	67
4.4.1	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	67
4.4.2	Analisis Kuadran dalam <i>Importance Perfomance Analysis</i> .....	68
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....		<b>74</b>
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	75
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	75
5.2.2	Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>77</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>81</b>