

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Penelitian Terdahulu .....	4
2.2 Telkom Indonesia.....	7
2.3 Aplikasi MyIndihome .....	8
2.4 Metode Kuantitatif .....	9
2.5 Metode Pengumpulan Data .....	10
2.6 Metode Pengolahan Data .....	11
2.6.1 Uji Validitas .....	11
2.6.2 Uji Reliabilitas .....	12
2.7 Pengertian Populasi dan Sample .....	13
2.7.1 Pengertian Populasi.....	13

2.7.2	Pengertian Sampel .....	13
2.8	Metode E-Servqual.....	14
2.9	Metode <i>AHP</i> .....	16
BAB 3 METODOLOGI .....		18
3.1	Metode yang Digunakan .....	18
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	19
3.2.1	Studi Literatur.....	19
3.2.2	Kuesioner <i>E-Servqual</i> .....	19
3.2.3	Kuesioner <i>AHP</i> .....	20
3.2.4	Observasi .....	21
3.3	Metode <i>Electronic Service Quality</i> (E-Servqual) .....	21
3.4	Metode <i>Analitycal Hierarchy Process</i> ( <i>AHP</i> ).....	23
3.5	Variabel Penelitian .....	24
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....		28
4.1	Hasil penelitian.....	28
4.1.1	Demografis Responden.....	28
4.1.1.1	Data Kuesioner .....	28
4.1.1.2	Data Kuesioner E-Servqual .....	28
4.1.1.3	Data Kuesioner <i>AHP</i> .....	31
4.2	Pembahasan.....	32
4.2.1	Uji Validitas .....	32
4.2.2	Uji Reliabilitas .....	33
4.2.3	Pengolahan Data dengan metode E-Servqual dan <i>AHP</i> .....	33
4.2.3.1	Menghitung nilai rata-rata <i>E-Servqual</i> .....	34
4.2.3.2	Penghitungan Nilai <i>GAP E-Servqual</i> .....	36
4.2.4	Perhitungan dengan metode <i>AHP</i> .....	38

4.2.4.1 Uji Konsistensi AHP.....	50
4.2.4.2 Menentukan Nilai Bobot Akhir Kriteria.....	51
4.2.4.3 Menghitung rata-rata dari setiap dimensi .....	55
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN .....	62
Lampiran 1. Responden Pakar AHP 1 .....	62
Lampiran 2. Responden Pakar AHP 2.....	67
Lampiran 3. Uji Pilot.....	76
BIODATA PENULIS.....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Aplikasi MyIndihome .....	9
Gambar 3. 1 Alur Metode penelitian .....	18
Gambar 4. 1 Domisilii pelanggan MyIndihome .....	29
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Pengguna MyIndihome .....	29
Gambar 4. 3 Pekerjaan Pengguna Aplikasi MyIndihome .....	30
Gambar 4. 4 Usia Pelanggan MyIndihome .....	30
Gambar 4. 5 Kecepatan Wifi Pengguna Myindihome.....	31

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi dan Skala AHP .....	17
Tabel 3.1 Skala Likert .....	20
Tabel 3.2 Skala Penilaian AHP .....	20
Tabel 3.3 Nilai Skala Matriks.....	23
Tabel 3.4 Nilai Konsistensi .....	24
Tabel 3.5 Variabel penelitian E-Servqual .....	25
Tabel 4. 2 Ahli Pakar AHP.....	31
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas .....	32
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas .....	33
Tabel 4. 5 Nilai Rata-Rata E-Servqual .....	34
Tabel 4. 6 Hasil GAP E-servqual .....	37
Tabel 4. 7 Matriks Perbandingan Berpasangan Dua Responden .....	38
Tabel 4. 8 Nilai Rata-Rata Matriks Perbandingan.....	39
Tabel 4. 10 Normalisasi Matriks .....	39
Tabel 4. 11 Matriks Perbandingan Berpasangan Dua Responden .....	40
Tabel 4. 122 Nilai rata-rata matriks perbandingan.....	41
Tabel 4. 133 Hasil Normalisasi matriks .....	41
Tabel 4. 14 Matriks perbandingan berpasangan dua responden .....	42
Tabel 4. 15 Nilai rata-rata matriks perbandingan.....	42
Tabel 4. 16 Hasil Normalisasi matriks .....	43
Tabel 4. 17 Matriks perbandingan berpasangan dua responden.....	43
Tabel 4. 18 Nilai rata-rata matriks perbandingan.....	44
Tabel 4. 19 Hasil Normalisasi matriks .....	44
Tabel 4. 20 Matriks Perbandingan berpasangan dua responden .....	45
Tabel 4. 21 Nilai rata-rata matriks perbandingan.....	46
Tabel 4. 22 Normalisasi matriks.....	46
Tabel 4. 23 Matriks perbandingan berpasangan dua responden.....	47
Tabel 4. 24 Nilai rata-rata matriks perbandingan.....	48
Tabel 4. 25 Hasil Normalisasi matriks .....	48
Tabel 4. 26 Matriks perbandingan berpasangan dua responden.....	49

Tabel 4. 27 Nilai Rata-Rata Matriks Perbandingan.....	49
Tabel 4. 28 Hasil Normalisasi matriks .....	50
Tabel 4. 29 Uji Konsistensi AHP .....	51
Tabel 4. 30 Nilai Bobot Akhir .....	51
Tabel 4. 31 Nilai Rata-Rata E-Servqual Terbobot .....	55