

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Pernyataan Masalah	2
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	3
1.6 Hipotesis.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	4
BAB II Kajian Pustaka.....	4
2.1 Penelitian Terkait	6
2.2 Indekos	12
2.3 E-Service Quality (E-Servqual)	12
2.4 Customer Satisfaction	13
2.5 Importance Performance Analysis (IPA).....	14
2.6 Ringkasan.....	16
BAB III	17
METODOLOGI DAN PERANCANGAN SISTEM.....	17
3.1 Karakteristik Penelitian.....	17
3.2 Metode Penelitian	17

3.3 Data	18
3.3.1 Jenis dan Sumber Data	18
3.3.2 Metode Pengumpulan Data	18
3.3.3 Skala	19
3.3.4 Variabel dan Indikator	19
3.4 Populasi dan Sampel	23
3.4.1 Populasi	23
3.4.2 Sampel	23
3.5 Uji Validasi dan Reabilitas	24
3.5.1 Uji Validasi	24
3.5.2 Uji Reabilitas	25
3.6 Teknik Analisis Data	25
3.6.1 Analisis Deskriptif	25
3.6.2 Analisis Indeks Kepuasan Pengguna	26
3.7 Importance Performance Analysis	27
BAB IV	29
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Deskripsi Penelitian	29
4.1.1 Hasil Penyebaran Kuesioner	29
4.1.2 Karakteristik Responden	29
4.1.3 Pengalaman Responden	29
4.1.4 Jenis Kelamin	30
4.1.5 Angkatan Responden	31
4.2 Uji Validasi	31
4.3 Uji Reabilitas	34
4.4 Analisis Deskriptif	35
4.4.1 Tanggapan Nilai Harapan	37
4.4.2 Tanggapan Nilai Persepsi	39
4.5 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)	40
4.6 Importance Performance Analysis (IPA)	42
4.7 Diskusi	47

4.7.1 Analisis Atribut dan Kesenjangan (Gap)	47
4.7.2 Importance Performance Analysis (IPA).....	48
4.7.3 Implikasi.....	49
4.7.4 Limitasi	51
BAB V.....	52
KESIMPULAN DAN SARAN.....	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran.....	53
REFERENCES.....	54