

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	v
Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Gambar.....	v
Daftar Tabel	vi
Daftar Lampiran	vii
Bab I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	4
I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
I.4 Batasan Penelitian	5
I.5 Metodologi Penelitian	6
Bab II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
II.1 Penelitian Terhadulu.....	8
II.1.1 Perbandingan Aplikasi	11
II.1.2 Profil Informan Penelitian.....	12
II.2 Kualitas Layanan	12
II.3 Kepuasan Pengguna	13
II.4 Aplikasi	14
II.5 Metode Pengumpulan Data	16
II.5.1 Populasi dan Sampel	19
II.6 Metode Kuantitatif	21

II.7	Metode Kuantitatif Deskriptif	21
II.8	<i>E-Service Quality</i>	21
Bab III	Metodologi Penelitian.....	24
III.1	Metode Yang Digunakan.....	24
III.2	Pengumpulan Data	24
III.2.1	Wawancara.....	24
III.2.2	Observasi.....	24
III.3	Kuisisioner E-Servqual	24
III.4	Studi Literatur.....	25
III.5	Studi Literatur.....	26
III.5.1	Populasi.....	26
III.5.2	Sampel.....	26
III.6	Jenis dan Sumber Data	26
III.7	Metode Analisis Data	27
III.7.1	Uji Validitas	27
III.7.2	Uji Reabilitas.....	27
III.7.3	E-Servqual.....	28
III.7.4	Variabel Penelitian	28
III.8	Prosedur Penelitian.....	30
III.9	Instrumen Kuisisioner	33
Bab IV	Analisis dan Perancangan	35
IV.1	Demografis Responden	35
IV.1.1	Data Kuisisioner E-Servqual	35
•	Data Karakteristik Responden.....	35
IV.2	Uji Pilot Test	36
IV.2.1	Uji Validitas	36

IV.2.2	Uji Reability	38
IV.3	Nilai rata-rata E-servqual	38
IV.3.1	Perhitungan Dan Analisis Nilai GAP E-servqual	40
IV.3.2	Perhitungan Kualitas Layanan	46
IV.4	Analisis Gap Electronic Service Quality (E-Servqual)	47
IV.4.1	Analisis Kualitas Layanan.....	48
IV.5	Rekomendasi Perbaikan	48
Bab V	Kesimpulan DAN SARAN	50
V.1	Kesimpulan.....	50
V.2	Saran.....	51
Bab VI	Daftar Pustaka.....	52
Lampiran 1.	Kuisisioner E-servqual	55
Lampiran 2.	Data Jawaban Harapan Responden.....	58
Lampiran 3.	Data Jawaban Persepsi Responden.....	61
Lampiran 4.	tampilan aplikasi jm tools.....	64
Lampiran 5.	Wawancara Pihak JM TOOLS	70
Lampiran 6.	Penyebaran Kuisisioner.....	72