

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	1
LEMBAR PERNYATAAN .....	2
ABSTRAK .....	3
ABSTRACT .....	4
KATA PENGANTAR.....	5
BAB I.....	11
PENDAHULUAN .....	11
1.1. Latar Belakang .....	11
1.2. Perumusan Masalah .....	12
1.3. Batasan Masalah .....	12
1.4. Tujuan .....	13
1.5. Hipotesis.....	13
1.6. Rencana Kegiatan .....	13
1.7. Jadwal Kegiatan.....	13
BAB II.....	15
KAJIAN PUSTAKA .....	15
2.1. Penelitian Terkait .....	15
2.2. Wattpad ( <i>Read and Write Stories</i> ).....	22
2.3. <i>E-Service Quality</i> .....	22
BAB III .....	25
METODOLOGI DAN DESAIN SISTEM.....	25
3.1. Karakteristik Penelitian .....	25
3.2. Metode Penelitian .....	25
3.3. Data .....	26
3.3.1. Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3.2. Metode Pengumpulan Data.....	26
3.3.3. Skala.....	26
3.3.4. Variabel Operasional.....	27
3.4. Populasi dan Sampel.....	30
3.4.1. Populasi.....	30
3.4.2. Sampel.....	30
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	31

3.5.1.	Uji Validitas.....	31
3.5.2.	Uji Reliabilitas.....	31
3.6.	Teknik Analisis Data .....	31
3.6.1.	Analisis Data Deskriptif .....	32
3.6.2.	Analisis <i>E-Service Quality</i> .....	33
3.6.3.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	33
3.6.4.	<i>Importance Performance Analysis</i> .....	35
BAB IV	.....	36
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>36</b>
4.1.	Karakteristik Responden .....	36
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	36
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	37
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Aplikasi Wattpad .....	38
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	38
4.2.1.	Uji Validitas.....	38
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	41
4.3.	Teknik Analisis Data .....	42
BAB V	.....	72
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>72</b>
5.1.	Kesimpulan.....	72
5.2.	Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>75</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>78</b>