

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Penelitian Sebelumnya.....	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
B. Metode Pengumpulan Data.....	21
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	25
D. Konsep Penelitian	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30

A. Pengelolaan Data	30
B. Statistical Analysis.....	33
C. Analisis <i>Service Quality (Servqual)</i>	36
D. <i>Interpretasi Importance Performance Analysis</i>	38
BAB V PENUTUP.....	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Sebelumnya.....	17
Tabel 3. 1 Instrument Penelitian	23
Tabel 3. 2 Skala Likert	25
Tabel 4. 1 Karakteristik Jenis Kelamin	30
Tabel 4. 2 Karakteristik Usia	31
Tabel 4. 3 Karakteristik Asal Tempat Tinggal.....	32
Tabel 4. 4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	33
Tabel 4. 5 Karakteristik berdasarkan alasan menggunakan aplikasi Si Anteng ...	33
Tabel 4. 6 Uji Validitas Item Kepuasan (Kinerja)	34
Tabel 4. 7 Uji Validitas Item Kepentingan (Harapan)	35
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas Item Kepuasan (Kinerja).....	36
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Item Kepentingan (Harapan)	36
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan Service Quality Tiap Dimensi	36
Tabel 4. 11 Analisis Gap	38
Tabel 4. 12 Titik per Item pada Diagram Kartesisus	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram Kartesius.....	12
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	26
Gambar 4. 1 Diagram Karakteristik Jenis Kelamin	31
Gambar 4. 2 Diagram Karakteristik Usia.....	31
Gambar 4. 3 Diagram Karakteristik Asal Tempat Tinggal	32
Gambar 4. 4 Diagram Karakteristik Pekerjaan	33
Gambar 4. 5 Diagram Karakteristik alasan menggunakan aplikasi	33
Gambar 4. 6 Diagram Kartesius Per Item	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Hasil Kuesioner

Lampiran 3. Surat Perizinan

Lampiran 4. Dokumentasi

Lampiran 5. Masukan & Saran dari Responden

Lampiran 6. Rating & Ulasan Play Store

Lampiran 7. Kartu Bimbingan

