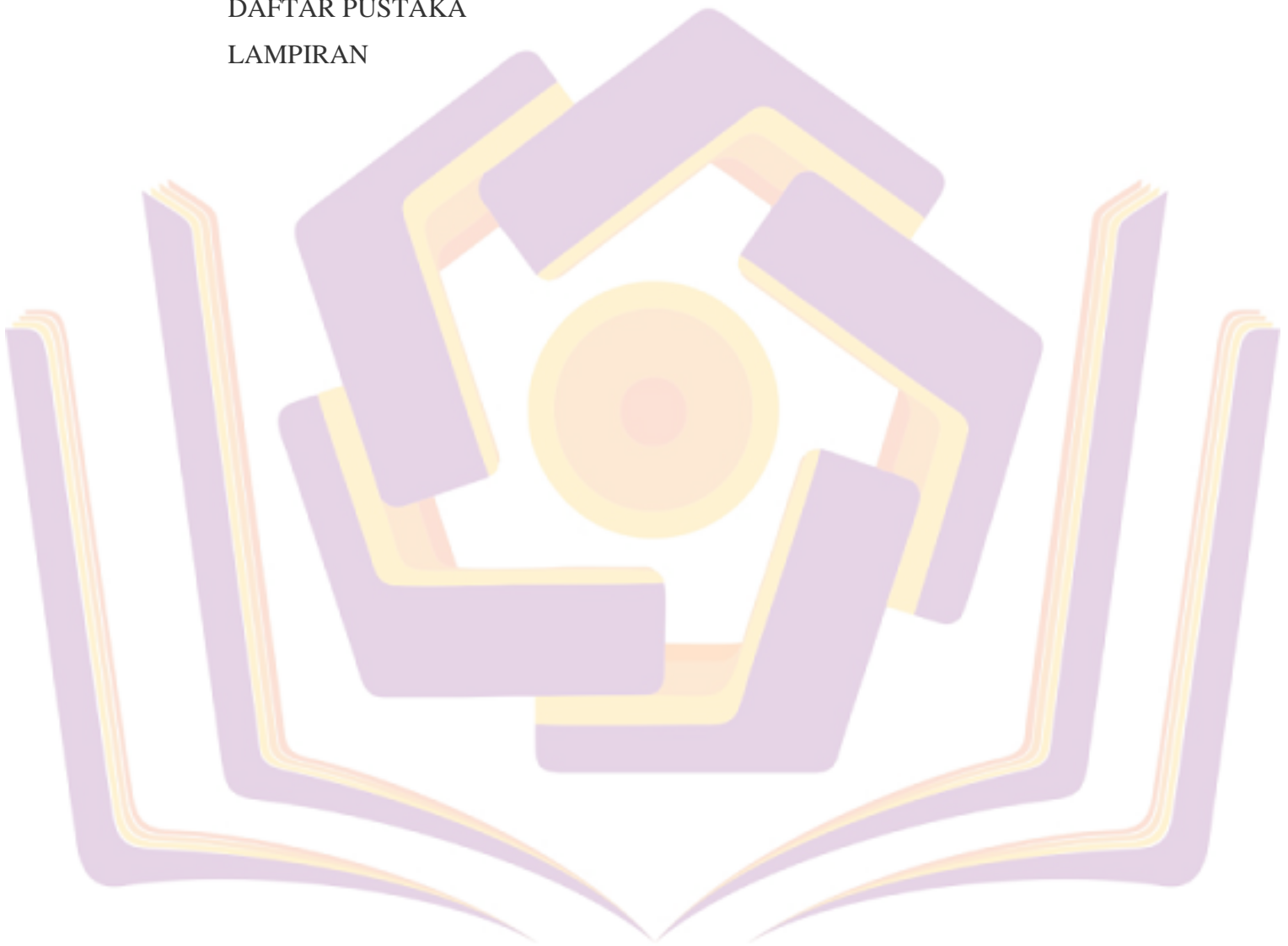


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
INTISARI.....	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan Penelitian	11
E. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Penelitian Sebelumnya.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
B. Metode Pengumpulan Data.....	31
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	33
D. Konsep Penelitian	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	44

A. Hasil Kuesioner Penelitian.....	44
B. Analisis Data.....	55
C. Analisis Hasil.....	68
BAB V PENUTUP.....	72
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Sebelumnya.....	30
Tabel 3. 1. Instrumen Penelitian	40
Tabel 3. 2. Skala Likert	41
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi	46
Tabel 4. 5. Hasil Jawaban Responden pada Kriteria Harapan	47
Tabel 4. 6. Hasil Jawaban Responden pada Kriteria Kinerja.....	49
Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas Instrumen Kriteria Harapan	55
Tabel 4. 8. Hasil Uji Validitas Instrumen Kriteria Kinerja	56
Tabel 4. 9. Hasil Uji Reliabilitas Kriteria Harapan	58
Tabel 4. 10. Hasil Uji Reliabilitas Kriteria Kinerja	58
Tabel 4. 11. Analisis Tingkat Kesesuaian.....	60
Tabel 4. 12. Gap antara Kinerja dan Harapan.....	64
Tabel 4. 13. Rekomendasi Atribut yang Harus di Tingkatkan.....	69
Tabel 4. 14. Atribut Yang Baik dan Perlu Dipertahanan	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1. Persentase Populasi Pengguna Smartphone di Indonesia Tahun 2015 hingga 2023 (www.businessofapps.com, 2024).....	2
Gambar 1. 2. Waktu yang dihabiskan di Aplikasi di Indonesia (www.businessofapps.com, 2024).....	2
Gambar 1. 3. Peringkat Kategori Aplikasi Makanan & Minuman di Indonesia (similarweb.com, 2024).....	4
Gambar 1. 4. Tren Jumlah Unduhan Aplikasi Fore Coffee Mei-Oktober 2024 (similarweb.com, 2024).....	5
Gambar 1. 5. Ulasan Pengguna Aplikasi Fore Coffee di Google PlayStore (Dokumentasi pribadi penulis)	6
Gambar 2. 1. Model M-Service Quality (Sumber: semanticscholar.org)	16
Gambar 2. 2. Kuadran IPA (Agustina dan Suyatno, 2024).....	18
Gambar 2. 3. Aplikasi Fore Coffee (Sumber: fore.coffee)	21
Gambar 3. 1. Alur Penelitian.....	34
Gambar 4. 1. Diagram Kartesius IPA Aplikasi Fore Coffee.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan

Lampiran 2. Blangko Kuesioner

Lampiran 3. Hasil Kuesioner

Lampiran 4. Dokumentasi Penyebaran *Link* Kuesioner

Lampiran 5. Tabel R

