

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
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.....	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Analisis	8
2. Kepuasan Pengguna.....	9
3. <i>Mobile Service Quality</i> (MS-QUAL)	10
4. <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	12
5. Aplikasi.....	14
6. Aplikasi Kopi Kenangan.....	15

7. <i>Satistical Package for the social Sciences (SPSS)</i>	16
8. Uji Validitas	17
9. Uji Reliabilitas	18
B. Penelitian Sebelumnya	19
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Waktu Penelitian	26
B. Metode Pengumpulan Data.....	26
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	28
D. Konsep Penelitian	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
A. Hasil Kuesioner Penelitian.....	42
1. Karakteristik Responden.....	42
2. Visualisasi Dimensi Responden.....	45
B. Analisis Data.....	52
1. Uji Instrumen	52
2. <i>Mobile Service Quality (MS-QUAL)</i>	56
3. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	58
C. Analisis Hasil	68
BAB V PENUTUP.....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74

DAFTAR PUSTAKA

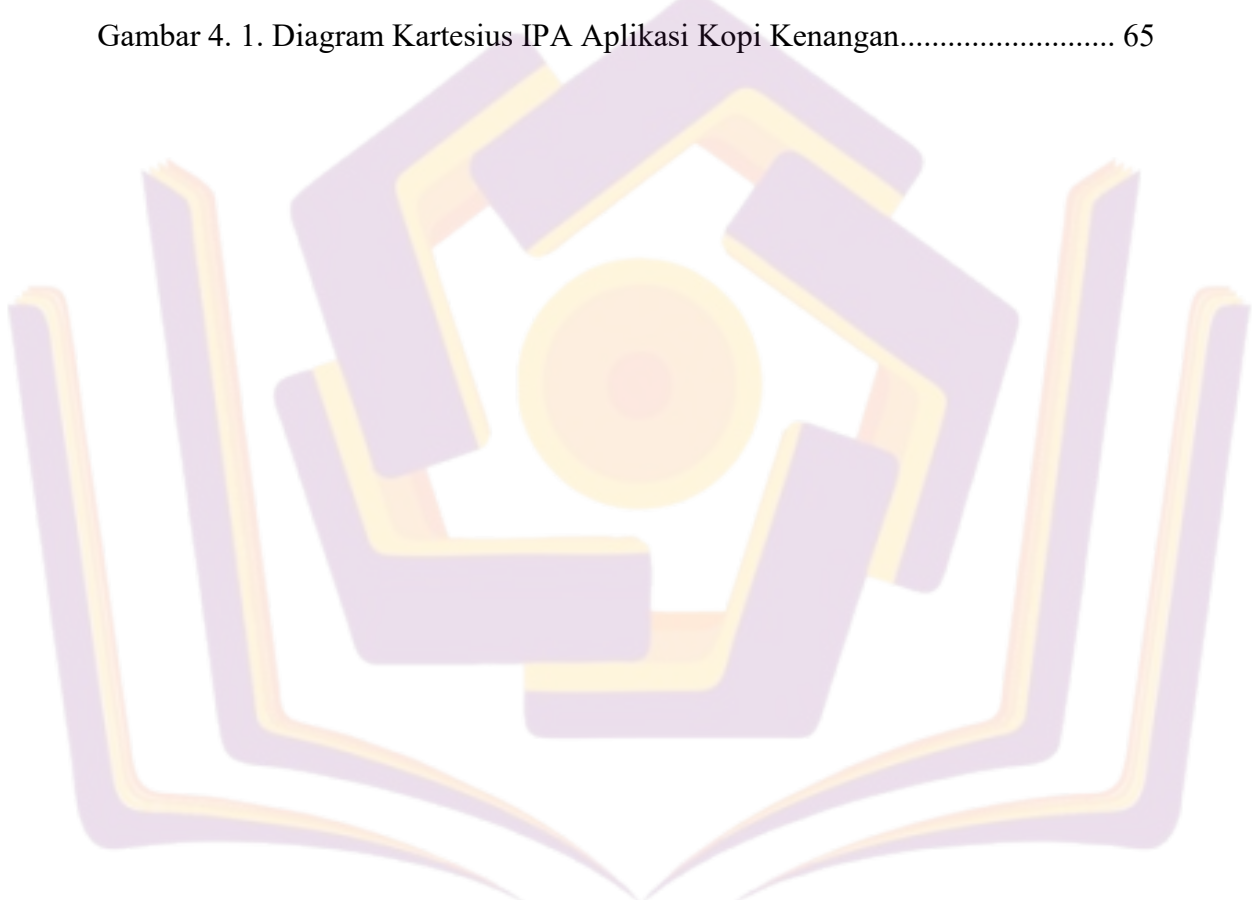
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Sebelumnya.....	24
Tabel 3. 1. Instrumen Penelitian	35
Tabel 3. 2. Skala Likert.....	36
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi	44
Tabel 4. 5. Hasil Jawaban Responden pada Kriteria Harapan	45
Tabel 4. 6. Hasil Jawaban Responden pada Kriteria Kinerja.....	47
Tabel 4. 7. Hasil Uji Validitas Instrumen Kriteria Harapan	53
Tabel 4. 8. Hasil Uji Validitas Instrumen Kriteria Kinerja	54
Tabel 4. 9. Hasil Uji Reliabilitas Kriteria Harapan.....	55
Tabel 4. 10. Hasil Uji Reliabilitas Kriteria Kinerja	55
Tabel 4. 11. Analisis <i>Mobile Service Quality</i>	57
Tabel 4. 12. Analisis Tingkat Kesesuaian.....	59
Tabel 4. 13. Gap antara Kinerja dan Harapan.....	63
Tabel 4. 14. Keterangan Kode Dimensi Kuadran IPA.....	66
Tabel 4. 15. Rekomendasi Atribut yang Harus di Tingkatkan.....	68
Tabel 4. 16. Atribut Yang Baik dan Perlu Dipertahanan	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Model M-Service Quality (A. K. Darmawan dkk., 2020).....	10
Gambar 2. 2. Kuadran IPA (Agustina dan Suyatno, 2024).....	13
Gambar 2. 3. Aplikasi Kopi Kenangan (Sumber: Google Playstore)	15
Gambar 3. 1. Alur Penelitian.....	29
Gambar 3. 2. Kuadran IPA (Agustina dan Suyatno, 2024).....	41
Gambar 4. 1. Diagram Kartesius IPA Aplikasi Kopi Kenangan.....	65



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan

Lampiran 2. Blangko Kuesioner

Lampiran 3. Hasil Kuesioner

Lampiran 4. Tabel R

