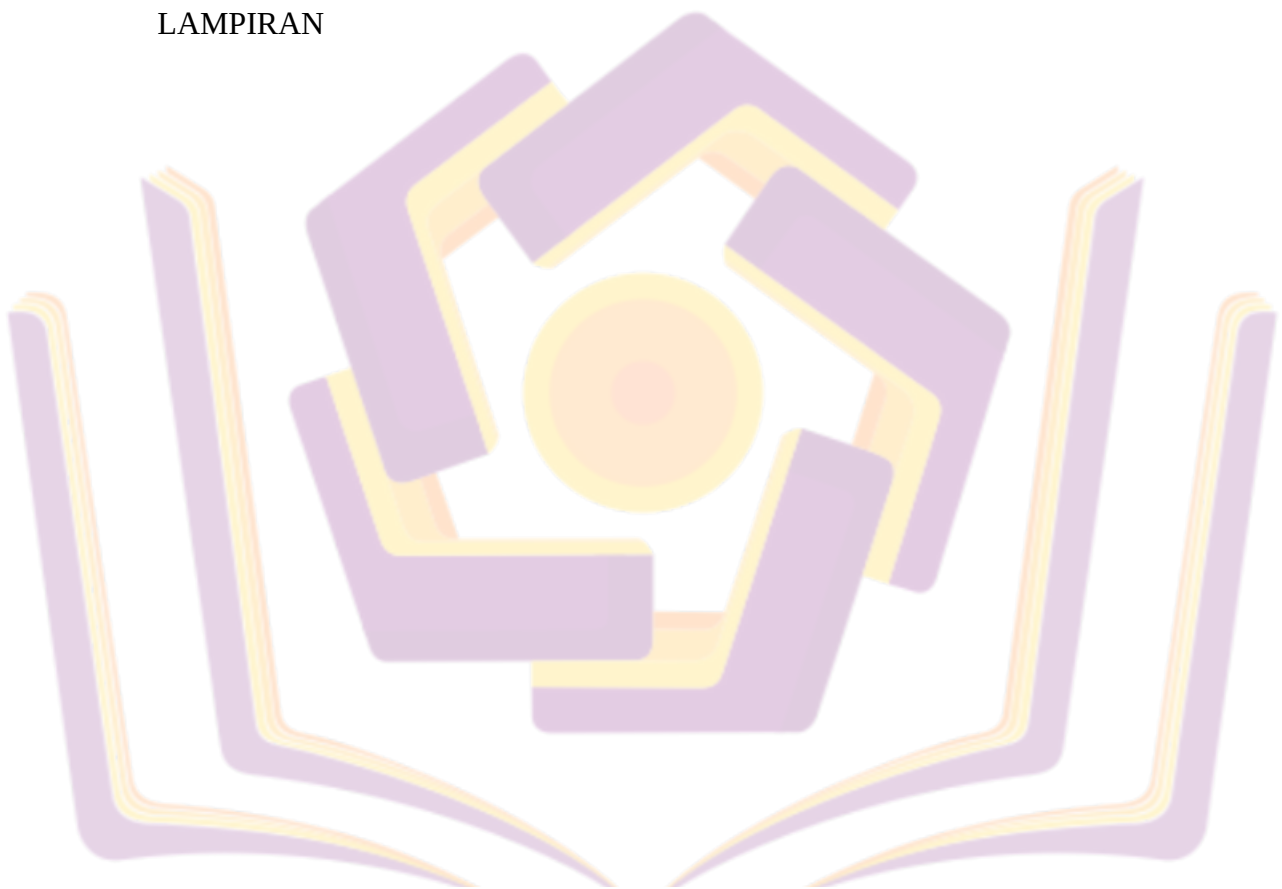


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Landasan Teori	7
B. Penelitian Terdahulu.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
A. Tempat dan Waktu Penelitian	20
B. Metode Pengumpulan Data	20
C. Alat dan bahan Penelitian	21
D. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	21

E. Konsep Penelitian.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
A. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	26
B. <i>Importance Performance Analysis</i>	29
PENUTUP	34
A. Kesimpulan.....	34
B. Saran	35
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kuadran <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	13
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	24
Tabel 4. 1 Pernyataan Kuesioner	26
Tabel 4. 2 <i>Output</i> SPSS Uji Validitas Indikator <i>Performance</i>	27
Tabel 4. 3 <i>Output</i> SPSS Uji Validitas Indikator <i>Importance</i>	28
Tabel 4. 4 <i>Output</i> SPSS Uji Reliabilitas Indikator <i>Performance</i>	29
Tabel 4. 5 <i>Output</i> SPSS Uji Reliabilitas Indikator <i>Importance</i>	29
Tabel 4. 6 Hasil perhitungan Indikator IPA	29
Tabel 4. 7 Pengelompokan berdasarkan <i>Performance</i> dan <i>Importance</i>	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Enam Variabel Kualitas Layanan Elektronik.....	11
Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian	25
Gambar 4. 1 Diagram Kartesius.....	30



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Foto Kegiatan Pengisian Kuesioner

