

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	1
DAFTAR TABEL	2
BAB 1 PENDAHULUAN.....	3
1.1 Latar Belakang	3
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan	4
1.4 Batasan Masalah	5
1.5 Hipotesis	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Dompot Elektronik	6
2.1.2 Quick Response Code.....	6
2.1.3 E-Service Quality	7
2.1.4 Kualitas Layanan	8
2.1.5 Kepuasan Pengguna.....	8
2.1.6 Penelitian Terkait.....	9
BAB 3 PERANCANGAN SISTEM.....	14
3.1 Metodologi Penelitian.....	14
3.2 Model Penelitian	15
3.3 Populasi dan Sampel.....	15
3.3.1 Populasi	15
3.3.2 Sampel	15
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	16
3.4.1 Skala Likert.....	16
3.4.2 Menyusun Kuesioner	18
3.5 Metode Analisis Data.....	22

3.5.1	Uji Validitas.....	22
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	23
3.5.3	Analisis Deskriptif.....	24
3.5.4	Customer Satisfaction Index (CSI).....	25
3.5.5	Importance Performance Analysis (IPA)	28
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		30
4.1	Deskripsi Penelitian.....	30
4.1.1	Hasil Penyebaran Kuesioner.....	30
4.1.2	Karakteristik Responden.....	30
4.2	Hasil Uji Analisis.....	31
4.2.1	Uji Validitas	31
4.2.2	Uji Reliabilitas	33
4.2.3	Analisis Deskriptif	34
4.2.3.1	Analisis Deskriptif Berdasarkan Nilai Harapan	35
4.2.3.2	Analisis Deskriptif Berdasarkan Nilai Persepsi.....	47
4.2.4	Analisis Kualitas Layanan	59
4.2.5	Customer Satisfaction Index	65
4.3	Implikasi	72
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN		73
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran	73