

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan dan Manfaat	2
1.4 Batasan Masalah.....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Penelitian Terdahulu	4
2.2 Telkom Indonesia.....	7
2.3 Aplikasi MyIndihome	8
2.4 Metode Kuantitatif	9
2.5 Metode Pengumpulan Data	10
2.6 Metode Pengolahan Data	11
2.6.1 Uji Validitas	11
2.6.2 Uji Reliabilitas	12
2.7 Pengertian Populasi dan Sample	13
2.7.1 Pengertian Populasi.....	13

2.7.2	Pengertian Sampel	13
2.8	Metode E-Servqual.....	14
2.9	Metode <i>AHP</i>	16
BAB 3 METODOLOGI		18
3.1	Metode yang Digunakan	18
3.2	Metode Pengumpulan Data.....	19
3.2.1	Studi Literatur.....	19
3.2.2	Kuesioner <i>E-Servqual</i>	19
3.2.3	Kuesioner <i>AHP</i>	20
3.2.4	Observasi	21
3.3	Metode <i>Electronic Service Quality</i> (E-Servqual)	21
3.4	Metode <i>Analitycal Hierarchy Process</i> (<i>AHP</i>).....	23
3.5	Variabel Penelitian	24
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		28
4.1	Hasil penelitian.....	28
4.1.1	Demografis Responden.....	28
4.1.1.1	Data Kuesioner	28
4.1.1.2	Data Kuesioner E-Servqual	28
4.1.1.3	Data Kuesioner <i>AHP</i>	31
4.2	Pembahasan.....	32
4.2.1	Uji Validitas	32
4.2.2	Uji Reliabilitas	33
4.2.3	Pengolahan Data dengan metode E-Servqual dan <i>AHP</i>	33
4.2.3.1	Menghitung nilai rata-rata <i>E-Servqual</i>	34
4.2.3.2	Penghitungan Nilai <i>GAP E-Servqual</i>	36
4.2.4	Perhitungan dengan metode <i>AHP</i>	38

4.2.4.1 Uji Konsistensi AHP.....	50
4.2.4.2 Menentukan Nilai Bobot Akhir Kriteria.....	51
4.2.4.3 Menghitung rata-rata dari setiap dimensi	55
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
LAMPIRAN	62
Lampiran 1. Responden Pakar AHP 1	62
Lampiran 2. Responden Pakar AHP 2.....	67
Lampiran 3. Uji Pilot.....	76
BIODATA PENULIS.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Aplikasi MyIndihome	9
Gambar 3. 1 Alur Metode penelitian	18
Gambar 4. 1 Domisilii pelanggan MyIndihome	29
Gambar 4. 2 Jenis Kelamin Pengguna MyIndihome	29
Gambar 4. 3 Pekerjaan Pengguna Aplikasi MyIndihome	30
Gambar 4. 4 Usia Pelanggan MyIndihome	30
Gambar 4. 5 Kecepatan Wifi Pengguna Myindihome.....	31

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi dan Skala AHP	17
Tabel 3.1 Skala Likert	20
Tabel 3.2 Skala Penilaian AHP	20
Tabel 3.3 Nilai Skala Matriks.....	23
Tabel 3.4 Nilai Konsistensi	24
Tabel 3.5 Variabel penelitian E-Servqual	25
Tabel 4. 2 Ahli Pakar AHP.....	31
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	32
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel 4. 5 Nilai Rata-Rata E-Servqual	34
Tabel 4. 6 Hasil GAP E-servqual	37
Tabel 4. 7 Matriks Perbandingan Berpasangan Dua Responden	38
Tabel 4. 8 Nilai Rata-Rata Matriks Perbandingan.....	39
Tabel 4. 10 Normalisasi Matriks	39
Tabel 4. 11 Matriks Perbandingan Berpasangan Dua Responden	40
Tabel 4. 122 Nilai rata-rata matriks perbandingan.....	41
Tabel 4. 133 Hasil Normalisasi matriks	41
Tabel 4. 14 Matriks perbandingan berpasangan dua responden	42
Tabel 4. 15 Nilai rata-rata matriks perbandingan.....	42
Tabel 4. 16 Hasil Normalisasi matriks	43
Tabel 4. 17 Matriks perbandingan berpasangan dua responden.....	43
Tabel 4. 18 Nilai rata-rata matriks perbandingan.....	44
Tabel 4. 19 Hasil Normalisasi matriks	44
Tabel 4. 20 Matriks Perbandingan berpasangan dua responden	45
Tabel 4. 21 Nilai rata-rata matriks perbandingan.....	46
Tabel 4. 22 Normalisasi matriks.....	46
Tabel 4. 23 Matriks perbandingan berpasangan dua responden.....	47
Tabel 4. 24 Nilai rata-rata matriks perbandingan.....	48
Tabel 4. 25 Hasil Normalisasi matriks	48
Tabel 4. 26 Matriks perbandingan berpasangan dua responden.....	49

Tabel 4. 27 Nilai Rata-Rata Matriks Perbandingan.....	49
Tabel 4. 28 Hasil Normalisasi matriks	50
Tabel 4. 29 Uji Konsistensi AHP	51
Tabel 4. 30 Nilai Bobot Akhir	51
Tabel 4. 31 Nilai Rata-Rata E-Servqual Terbobot	55