

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Gambaran Umum Objek	1
1.1.2 Visi, Misi & Motto Layanan	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3. Perumusan Masalah	8
1.4 Pertanyaan Penelitian	9
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	10
1.7 Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1.8 Sistematika Penulisan	10
BAB II.....	12
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	12
2.1.1 Pemasaran Jasa	12
2.1.2 Pengertian Jasa	12
2.1.3 Kualitas Jasa (Service Quality).....	13
2.1.4 Elektronik Service Quality (E-Servqual)	14
2.1.5 Electronic Government Service Quality (E-Gov Servqual).	15
2.1.6 Perilaku Konsumen.....	19
2.1.7 Keputusan Pembelian.....	20
2.1.8 Proses Keputusan Pembelian.....	20
2.1.9 Kepuasan	22

2.1.10	Indeks Kepuasan Masyarakat (CSI).....	22
2.1.11	Important Performance Analysis (IPA)	23
2.2	Kerangka Pemikiran.....	24
BAB III	26
3.1	Karakteristik Penelitian	26
3.2	Alat Pengumpulan Data	27
3.2.1	Variabel Operasional.....	27
3.2.2	Skala Pengukuran	29
3.3	Tahapan Penelitian.....	30
3.4	Populasi dan Sampel	31
3.4.1	Populasi	31
3.4.2	Sampel.....	32
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data	33
3.6	Validitas dan Reliabilitas.....	34
3.6.1	Validitas	34
3.6.2	Uji Realibilitas	35
3.7	Teknik Analisis Data.....	36
3.7.1	Customer Satisfaction Index.....	36
3.7.2	Importance Performance Analysis.....	38
3.8	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	40
BAB IV	46
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	46
4.1	Karakteristik Responden	46
4.1.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.1.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	47
4.1.3	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
4.2	Hasil Penelitian.....	48
4.2.1	Customer Satisfaction Index (CSI)	48
4.1.2	Hasil Important Performance Analys (IPA)	53
4.3	Pembahasan Penelitian.....	61
4.3.1	Customer Satisfaction Index	61

4.3.2 Important Performance Analysis.....	61
BAB V	63
KESIMPULAN DAN SARAN	63
5.1 Kesimpulan.....	63
5.2 Saran	63
5.2.1 Saran Bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung	63
5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya	64
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	68
Lampiran 1 Penelitian Terdahulu	68
Lampiran 2 Kuesioner	76
Lampiran 3 Hasil Jawaban Responden.....	94