

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Lokasi Perusahaan	3
1.1.3 Visi dan Misi Perusahaan	3
1.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	4
1.2 Latar Belakang Penelitian	4
1.3 Identifikasi Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Kegunaan Penelitian	14
1.6 Batasan Penelitian	14
1.7 Sistematika Penulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori	16
2.1.1 Jasa	16
2.1.2 Kualitas	16
2.1.3 Kualitas Jasa	16

2.1.4 <i>Digital Product</i>	17
2.1.5 <i>Electronic Service Quality (E-Servqual)</i>	18
2.1.6 Metode Kesenjangan Gap	20
2.1.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	20
2.1.8 <i>Quality Function Deployment (QFD)</i>	21
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Operasionalisasi Variabel.....	33
3.3 Populasi dan Sampel	36
3.3.1 Populasi	36
3.3.2 Sampel.....	36
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Sumber Data.....	37
3.4.2 Metode Pengumpulan Data.....	37
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas	39
3.5.1 Uji Validitas	39
3.5.2 Uji Reliabilitas	40
3.6 Teknik Analisis Data.....	40
3.6.1 Analisis Statistika Deskriptif.....	40
3.6.2 Analisis Kesenjangan	41
3.6.3 Analisis <i>Importance Performance Analysis</i>	42
3.6.4 Analisis <i>Quality Function Deployment</i>	44
3.6.3.1 QFD Iterasi Satu.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Pengumpulan Data	50
4.2 Karakteristik Responden	50
4.2.1 Domisili.....	50

4.2.2 Jenis Kelamin.....	51
4.2.3 Usia	51
4.2.4 Pekerjaan.....	52
4.2.5 Pendapatan Tiap Bulan	52
4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	53
4.3.1 Uji Validitas	53
4.3.2 Uji Reliabilitas	54
4.3.3 Analisis Kesenjangan	55
4.3.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	56
4.3.5 <i>Quality Function Deployment</i>	60
4.3.6 Pembahasan Matriks House of Quality.....	70
4.3.7 Rekomendasi Penelitian.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran.....	77
5.2.1 Saran untuk Perusahaan	77
5.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	