

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR ISTILAH .....	xiii
ABSTRAK .....	xiv
ABSTRACT .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	6
I.4 Batasan Penelitian .....	6
I.5 Manfaat Penelitian .....	7
I.6 Sistematika Penulisan .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	9
II.1 Kualitas Layanan .....	9
II.2 Importance performance analysis (IPA) .....	9
II.3 M-Service Quality .....	10
II.4 Importance Performance Competitor Analysis .....	11
II.5 Penelitian Terdahulu .....	14
II.6 Metode Pembandingan .....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	20
III.1 Metode Konseptual .....	20
III.2 Sistematika Pemecahan Masalah .....	21
III.2.1 Tahap Pendahuluan .....	24
III.2.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data .....	24
III.2.3 Tahap Analisis dan Rekomendasi .....	28
III.2.4 Tahap Kesimpulan dan Saran .....	28

BAB IV PROSES PENGUMPULAN DATA .....	29
IV.1 Identifikasi Brand Aplikasi Mobile Payment .....	29
IV.2 Identifikasi Atribut Penelitian.....	29
IV.2.1 Wawancara.....	29
IV.2.2 Penelitian Terdahulu .....	32
IV.3 Perancangan Kuisisioner .....	34
IV.4 Uji Validitas .....	35
IV.5 Penyebaran Kuisisioner .....	35
IV.6 Pengumpulan Data Kuisisioner .....	35
IV.7 Rekapitulasi Profil Responden.....	37
IV.8 Uji Realibilitas .....	39
IV.9 Pengolahan Data dengan IPA .....	40
IV.10 Pengolahan Data dengan IPCA.....	42
IV.10.1 Importance Perfomance Analysis of competitor Company (OVO)	
.....	42
IV.10.2 Menentukan Matriks IPCA .....	44
BAB V ANALISIS DAN SARAN .....	51
V.1 Analisis Pemilihan Kompetitor .....	51
V.2 Analisis Importance Perfomance Analysis .....	51
V.2.1 Atribut Layanan Pada Kuadran I (Keep Up The Good Work) .....	51
V.2.2 Atribut Layanan Pada Kuadran II (Concentrate Here).....	55
V.2.3 Atribut Layanan Pada Kuadran III (Low Priority).....	57
V.3 Analisis Importance Perfomance Competitor Analysis.....	62
V.3.1 Efficiency .....	62
V.3.2 System Avaibility .....	64
V.3.3 Content .....	65
V.3.4 Privacy.....	66
V.3.5 Fullfillment.....	67
V.3.6 Responsivness .....	69
V.3.7 Compensation.....	70
V.3.8 Contact .....	71
V.3.9 Billing.....	72

V.4 Rekomendasi .....	73
V.4.1 Efficiency .....	73
V.4.2 System Availability .....	74
V.4.3 Content .....	75
V.4.4 Privacy.....	76
V.4.5 Fullfillment.....	77
V.4.6 Resonsivness .....	77
V.4.7 Compensation.....	78
V.4.8 Contact .....	79
V.4.9 Billing.....	80
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN .....	81
VI.1 Kesimpulan .....	81
VI.2 Saran .....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	84