

DAFTAR ISI

ABSTRAK	I
ABSTRACT	II
KATA PENGANTAR.....	III
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	IX
DAFTAR LAMPIRAN.....	XI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Pegadaian	1
1.1.2 Visi dan Misi Pegadaian.....	2
1.1.3 Logo dan Maskot Pegadaian	2
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Rumusan Masalah	9
1.4 Tujuan Penelitian.....	10
1.5 Manfaat Penelitian.....	10
1.6 Sistematika Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Internet	12
2.1.2 Manajemen Pelayanan	13
2.1.3 Jasa	13
2.1.4 Kualitas	15
2.1.5 <i>Service Quality</i>	16
2.1.6 <i>E-Service Quality</i>	16
2.1.7 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	18

2.1.8	Analisis <i>Gap</i> (Kesenjangan)	20
2.2	Penelitian Terdahulu.....	21
2.3	Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN		31
3.1	Karakteristik Penelitian	31
3.2	Variabel Operasional	31
3.2.1	Skala Pengukuran.....	33
3.3	Tahapan Penelitian	35
3.4	Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	37
3.4.1	Populasi Penelitian	37
3.4.2	Sampel.....	37
3.4.3	Teknik Sampling	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data	39
3.5.1	Jenis Data	39
3.5.2	Pengumpulan Data	40
3.2.2	Sumber Data.....	40
3.6	Validitas dan Reliabilitas	41
3.6.1	Uji Validitas	41
3.6.2	Uji Reliabilitas	43
3.7	Teknik Analisis Data	45
3.7.1	Analisis Deskriptif	45
3.7.2	Analisis <i>gap</i> (Kesenjangan)	46
3.7.3	Diagram Kartesius <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA).....	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Karakteristik Responden	50
4.2	Analisis Deskriptif.....	53
4.3	Hasil Kualitas Berdasarkan Variabel (Analisis <i>GAP</i>).....	65

4.4	<i>Analisis Importance Perfomance Analysis</i>	67
4.4.1	Analisis Tingkat Kesesuaian.....	67
4.4.2	Analisis Kuadran dalam <i>Importance Perfomance Analysis</i>	68
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	75
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan.....	75
5.2.2	Saran bagi Peneliti Selanjutnya.....	76
DAFTAR PUSTAKA		77
LAMPIRAN		81