

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
ABSTRAK.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB 1	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Batasan Masalah	2
1.5 Rencana Kegiatan.....	3
BAB 2.....	4
2.1 Kajian Teori	4
2.1.1 eHAC	4
2.1.2 <i>E-Service Quality</i> (E-Servqual)	5
2.1.3 Importance Performance Analysis (IPA)	5
2.1.4 Manajemen Layanan	6
2.1.5 Kepuasan Pengguna	7
BAB 3.....	8
METODOLOGI.....	8
3.1 Objek Penelitian	8
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	8
3.3 Jenis Data	11
3.4 Populasi dan sampel	11
3.5 Pengolahan Data	12
3.6 Alur Penelitian	13
BAB 4.....	15
PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	15
4.1 Deskripsi Penelitian	15
4.1.1 Hasil Penyebaran Kuisisioner	15
4.1.2 Karakteristik Responden	16
4.2 Uji Validitas.....	17

4.2.1 Uji Validitas Harapan	17
4.2.1 Uji Validitas Kinerja	20
4.3 Uji Reliabilitas.....	23
4.4 Pengolahan Data Electronic Service Quality (E-Servqal)	24
4.4.1 Kualitas Layanan eHAC	28
4.5 Importance Performance Analysis	28
4.6 Pembahasan	29
4.6.1 Analisi Gap E-Servqual.....	30
4.6.2 Analisis Kualitas Layanan eHAC	31
4.6.4 Upaya Peningkatan Kualitas Layanan	34
BAB VI	36
KESIMPULAN DAN SARAN.....	36
5.1 Kesimpulan.....	36
5.2 Saran	37
Daftar Pustaka	38
Lampiran.....	39