

## DAFTAR ISI

<b>Lembar Pengesahan</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Perumusan Masalah</b> .....	2
<b>1.3 Pernyataan Masalah</b> .....	2
<b>1.4 Tujuan</b> .....	2
<b>1.5 Batasan Masalah</b> .....	2
<b>1.6 Hipotesis</b> .....	3
<b>1.7 Jadwal Kegiatan</b> .....	3
<b>1.8 Ringkasan BAB 1</b> .....	4
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA</b> .....	5
<b>2.1 Penelitian Terkait</b> .....	5
<b>2.2 Landasan Teori</b> .....	10
<b>2.2.1 Pengertian E-Servqual</b> .....	10
<b>2.2.2 Pengertian E-Commerce</b> .....	11
<b>2.2.3 Kepuasan Pengguna</b> .....	11
<b>2.3 Ringkasan BAB 2</b> .....	11
<b>BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	12
<b>3.1 Metode Penelitian</b> .....	12
<b>3.2 Framework Penelitian</b> .....	13
<b>3.2.1 Metodologi untuk Mencapai Tujuan Penelitian</b> .....	14
<b>3.2.2 Analisis Kebutuhan Sistem</b> .....	15
<b>3.3 Populasi dan Sampel</b> .....	15
<b>3.3.1 Populasi</b> .....	15

3.3.2	Sampel.....	15
3.4	Data.....	16
3.4.1	Skala Likert.....	16
3.4.2	Variable Penelitian.....	16
3.5	Matrik Uji.....	18
3.5.1	Uji Validitas.....	18
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	19
3.6	Metode Analisis.....	19
3.6.1	Analisis Data.....	19
3.6.2	Analisis gap Kualitas Layanan.....	20
3.6.3	Analisis Deskriptif.....	20
3.7	Ringkasan BAB 3.....	20
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>21</b>
4.1	Karakteristik Responden.....	21
4.1.1	Jenis Kelamin.....	21
4.1.2	Usia Responden.....	21
4.1.3	Frekuensi Penggunaan Aplikasi.....	22
4.1.4	Frekuensi Keperluan Aplikasi.....	23
4.2	Hasil Penelitian.....	23
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	23
4.2.2	Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	40
4.2.3	Uji Validitas.....	41
4.2.4	Uji Reliabilitas.....	43
4.2.5	GAP Analysis.....	44
4.3	Diskusi.....	46
4.3.1	Analisis Gap Dimensi.....	46
4.3.2	Analisis Kualitas Layanan.....	50
4.3.3	Implikasi.....	55
<b>BAB 5 KESIMPULAN dan SARAN.....</b>		<b>57</b>
5.1	Kesimpulan.....	57
5.2	Saran.....	57
<b>Daftar Pustaka.....</b>		<b>58</b>