

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
KATA PENGANTAR	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
BAB I	14
PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang	14
1.2 Tujuan penelitian	19
1.3 Pertanyaan penelitian	20
1.4 Manfaat Penelitian	20
1.4.1 Manfaat Teoritis	20
1.4.2 Manfaat Praktis	20
1.5 Waktu Penelitian	21
BAB II	23
TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Komunikasi	23
2.1.1 Komunikasi Kesehatan	23
2.1.2 Tradisi Penelitian Ilmu Komunikasi	23
2.1.3 Computer Mediated Communication (CMC)	23
2.1.4 Internet	24
2.2 Kepuasan Pelanggan	24
2.3 Kualitas Pelayanan	25
2.4 Dimensi Kualitas pelayanan	26
2.5 E-Health	27
2.6 Penelitian Terdahulu	27
2.7 Kerangka Pemikiran	36

2.8	Hipotesis Penelitian	38
2.9	Ruang Lingkup Penelitian.....	38
BAB III.....		40
METODE PENELITIAN		40
3.1	Gambaran Objek Penelitian.....	40
3.1.1	Profil Aplikasi Halodoc	40
3.2	Paradigma Penelitian	41
3.3	Operasional Variabel.....	41
3.4	Tahapan Penelitian.....	43
3.5	Populasi dan Sampel	44
3.5.1	Populasi.....	44
3.5.2	Sampel.....	44
3.5.3	Teknik Sampling	45
3.6	Teknik Pengumpulan Data	46
3.6.1	Data Primer.....	46
3.6.2	Data Sekunder.....	46
3.6.3	Skala Pengukuran	46
3.7	Uji Validitas	46
3.7.1	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kualitas Pelayanan	47
3.7.2	Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Kepuasan pelanggan.....	49
3.8	Uji Reliabilitas	49
3.8.1	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	50
3.9	Uji Parsial	51
3.10	Teknik Analisis Data	51
3.10.1	Analisis Deskriptif	51
BAB IV.....		52
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Hasil Penelitian.....	52
4.1.1	Data Demografi Responden	52
4.1.2	Hasil Analisis Deskriptif.....	54
4.1.3	Hasil Analisis Verifikatif	59
BAB V.....		76

KESIMPULAN DAN SARAN.....76
 5.1 Kesimpulan.....76
 5.2 Saran.....77
DAFTAR PUSTAKA79
LAMPIRAN81