

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan.....	i
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan Masalah	2
1.4. Tujuan	2
1.5. Hipotesis.....	3
1.6. Rencana Kegiatan	3
BAB II.....	4
KAJIAN PUSTAKA.....	4
2.1. Penelitian Terkait	4
2.2. Kepuasan Pengguna	7
2.3. Aplikasi Presensi (Balitower Attendance)	7
2.4. <i>Electronic Service Quality</i> (E-Servqual).....	7
2.5. Uji validitas dan Uji Reabilitas	8
2.6 SPSS.....	9
2.7 IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA).....	9
2.8 Ringkasan	11
BAB III	12
Metodologi Penelitian.....	12

3.1 Metode Penelitian	12
3.2 Metode Pengujian	19
3.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	20
3.4 Metode Analisis Data.....	20
BAB IV	22
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	22
4.1 Deskripsi Penelitian	22
4.2 Karakteristik Responden.....	22
4.3 Uji Validitas	23
4.4 Uji Reliabilitas	24
4.5 Analisis Deskriptif	25
4.5.1 Nilai Ekspektasi	26
4.5.2 Nilai Persepsi	27
4.6 Analisis GAP	29
4.7 Hipotesis.....	31
4.8 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	31
4.8.1 Aspek Kuadran I Prioritas Utama	33
BAB 5	35
KESIMPULAN DAN SARAN.....	35
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran	35