

DAFTAR ISI

Lembar Persetujuan	2
Abstrak	3
DAFTAR ISI	4
Bab I. Pendahuluan	8
1.1. Latar Belakang	9
1.2. Perumusan Masalah	9
1.3. Pernyataan Masalah	9
1.4. Tujuan	9
1.5. Batasan Masalah	9
1.6. Hipotesis	9
1.7. Rencana Kegiatan	10
1.8. Jadwal Kegiatan	10
1.9. Sistematika Penulisan	11
Bab II. Kajian Pustaka	12
2.1. Penelitian Terkait	12
2.2. Pembayaran Terintegrasi	14
2.3. <i>Service Quality</i>	15
2.4. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	16
2.5. Ringkasan	16
Bab III. Metodologi	18
3.1. Karakteristik Penelitian	18
3.2. Metode Penelitian	18
3.3. Data	19
3.3.1. Jenis & Sumber Data	19
3.3.2. Metode Pengumpulan Data	19
3.3.3. Skala	19
3.3.4. Variabel Operasional	19
3.4. Populasi & Sampel	21
3.4.1. Populasi	21
3.4.2. Sampel	21
3.5. Uji Validitas & Reliabilitas	21
3.5.1. Uji Validitas	21
3.5.2. Uji Reliabilitas	22
3.6. Teknik Analisis Data	22
3.6.1. Analisis Deskriptif	22

3.6.2.	Analisis <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	23
Bab IV.	Hasil Penelitian Dan Pembahasan	24
4,1	Sampel Responden	24
4.2	Hasil Penelitian	25
4.2.1	Analisis Deskriptif	25
4.2.2	Rekapitulasi Hasil Kuesioner	25
4.2.3	Uji Validitas	26
4.2.4	Uji Reliabilitas	27
4.2.5	<i>Gap</i> Analisis	28
4.2.6	Analisis Kualitas Layanan	30
4.2.7	Analisis IPA (<i>Importance Performance Analysis</i>)	31
Bab V.	Kesimpulan Dan Saran	34
5.1	Kesimpulan	34
5.2	Saran	34
DAFTAR PUSTAKA		35
Lampiran		37