

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan.....	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Hipotesis	5
1.6 Rencana kegiatan.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1	
Dompot Elektronik.....	8
2.1.2 Quick Response Code	8
2.1.3 E-Service Quality	9
2.1.4 Kualitas Layanan.....	10
2.2 Penelitian Terkait.....	11
BAB III METODOLOGI	17
3.1 Metode Penelitian.....	17
3.2 Metodologi Penelitian	18
3.3 Model Penelitian.....	20
3.4 Populasi dan Sampel	21
3.4.1 Populasi.....	21
3.4.2 Sampel.....	21

3.5	Metode Pengujian.....	23
3.5.1	Skala Likert.....	23
3.5.2	Menyusun Kuisisioner.....	24
3.6	Metode Analisis Data.....	30
3.6.1	Uji Validitas.....	30
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	31
3.6.3	Analisis Deskriptif.....	32
BAB IV	34
4.1	Karakteristik Responden.....	34
4.2	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	35
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	35
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	36
4.3	Analisis Deskriptif.....	37
4.3.1	Analisis Harapan.....	38
4.3.2	Analisis Persepsi.....	49
4.3.3	Analisis Kualitas Layanan.....	60
BAB V	68
5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	75