

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	1
LEMBAR PERNYATAAN	2
ABSTRAK	3
ABSTRACT	4
KATA PENGANTAR.....	5
BAB I.....	11
PENDAHULUAN	11
1.1. Latar Belakang	11
1.2. Perumusan Masalah	12
1.3. Batasan Masalah	12
1.4. Tujuan	13
1.5. Hipotesis.....	13
1.6. Rencana Kegiatan	13
1.7. Jadwal Kegiatan.....	13
BAB II.....	15
KAJIAN PUSTAKA	15
2.1. Penelitian Terkait	15
2.2. Wattpad (<i>Read and Write Stories</i>).....	22
2.3. <i>E-Service Quality</i>	22
BAB III	25
METODOLOGI DAN DESAIN SISTEM.....	25
3.1. Karakteristik Penelitian	25
3.2. Metode Penelitian	25
3.3. Data	26
3.3.1. Jenis dan Sumber Data.....	26
3.3.2. Metode Pengumpulan Data.....	26
3.3.3. Skala.....	26
3.3.4. Variabel Operasional.....	27
3.4. Populasi dan Sampel.....	30
3.4.1. Populasi.....	30
3.4.2. Sampel.....	30
3.5. Uji Validitas dan Reliabilitas	31

3.5.1.	Uji Validitas.....	31
3.5.2.	Uji Reliabilitas.....	31
3.6.	Teknik Analisis Data	31
3.6.1.	Analisis Data Deskriptif	32
3.6.2.	Analisis <i>E-Service Quality</i>	33
3.6.3.	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	33
3.6.4.	<i>Importance Performance Analysis</i>	35
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		36
4.1.	Karakteristik Responden	36
4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
4.1.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	37
4.1.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Aplikasi Wattpad	38
4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	38
4.2.1.	Uji Validitas.....	38
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	41
4.3.	Teknik Analisis Data	42
BAB V	72
KESIMPULAN DAN SARAN		72
5.1.	Kesimpulan.....	72
5.2.	Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....		75
LAMPIRAN		78