

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR ISTILAH	xv
Bab I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah	7
I.3 Tujuan Penelitian	7
I.4 Batasan Penelitian	8
I.5 Manfaat Penelitian	8
I.6 Sistematika Penulisan	8
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	11
II.1 Penelitian Terdahulu	11
II.2 Gambaran Umum Perusahaan	18
II.2.1 Visi dan Misi Perusahaan	19
II.2.2 Struktur Organisasi	19
II.3 Aplikasi HomPIMPA	21
II.4 Kepuasan Pengguna	30

II.5	Electronic Services Quality (E-Servqual)	30
II.6	Populasi	33
II.7	Sampel	33
II.8	Analisis Deskriptif.....	35
II.9	Uji Validitas.....	36
II.10	Uji Reliabilitas	37
II.11	Gap Analysis.....	37
II.12	Sistem.....	38
II.13	SPSS.....	39
II.14	Importance Performance Analysis (IPA).....	39
Bab III	Metodologi Penelitian.....	41
III.1	Kerangka Pemecahan Masalah	41
III.2	Tahap Pendahuluan.....	41
III.3	Tahap Pengumpulan data.....	42
III.3.1	Jenis Data	42
III.3.2	Identifikasi Dimensi Yang Relevan	42
III.3.3	Perancangan Kuisiонер.....	43
III.3.4	Skala Pengukuran.....	43
III.3.5	Indikator Dimensi E-Servqual.....	44
III.3.6	Pemberian Kode Dimensi E-Servqual	45
III.3.7	Pilot Test	45
III.3.8	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	46
III.3.9	Populasi dan Sampel	46
III.3.10	Penyebaran Kuisiонер.....	47
III.4	Tahap Pengolahan Data	47
III.4.1	Pengolahan Menggunakan E-Servqual	47

III.4.2	Analisis Deskriptif	48
III.4.3	Pengolahan Gap	48
III.4.4	Pengolahan Menggunakan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	48
III.5	Tahap Evaluasi.....	49
III.5.1	Tahap Rekomendasi Perbaikan	49
III.5.2	Tahap Kesimpulan dan Saran.....	49
Bab IV		50
Pengumpulan dan pengolahan data		50
IV.1	Identifikasi Atribut Kebutuhan	50
IV.1.1	Perancangan Panduan Kuisisioner.....	50
IV.1.2	Penentuan Responden Penelitian	50
IV.1.3	Penyebaran Kuisisioner	51
IV.1.4	Penentuan Atribut Kebutuhan Dalam Dimensi E-Servqual.....	51
IV.2	Pilot Test.....	57
IV.2.1	Karakteristik Responden Pilot Test.....	57
IV.2.2	Uji Validitas Pilot Test.....	58
IV.2.3	Uji Reliabilitas Pilot Test.....	61
IV.3	Karakteristik Responden Penelitian.....	61
IV.4	Uji Keabsahan Data Penelitian	63
IV.4.1	Uji Validitas	63
IV.4.2	Uji Reliabilitas	66
IV.5	Analisis deskriptif	66
IV.6	Perhitungan Skor E-Servqual.....	67
IV.7	Analisis Pendekatan E-Servqual.....	73
IV.7.1	Nilai Rata-Rata E-Servqual.....	73

IV.7.2	Perhitungan Nilai Gap.....	74
IV.7.3	Kualitas Layanan Dimensi	76
IV.8	Perhitungan <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	76
IV.8.1	Tingkat Kesesuaian	76
IV.8.2	Diagram Kartesius.....	78
Bab V	Analisis dan pembahasan	79
V.1	Analisis Hasil Pengolahan data	79
V.1.1	Hasil Uji Keabsahan Data Penelitian	79
V.1.2	Hasil Analisis Deskriptif Variabel	79
V.2	Analisis Gap Dimensi.....	116
V.2.1	Analisis Kualitas Layanan Dimensi	117
V.3	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	118
V.3.1	Tingkat Kesesuaian	118
V.4	Analisis Diagram Kartesius.....	118
V.5	Rekomendasi Perbaikan	126
V.6	Dashboard.....	132
V.7	IT Roadmap.....	133
Bab VI	Kesimpulan dan Saran	136
VI.1	Kesimpulan	136
VI.2	Saran	137
Daftar Pustaka		138
LAMPIRAN		1