

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR PERSAMAAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah	3
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II DASAR TEORI.....	7
2.1. Dasar Teori	7
2.1.1. Pelayanan	7
2.1.2. Kualitas Pelayanan	8
2.1.3. Kepuasan Pelanggan	9
2.1.4. Harapan Pelanggan.....	10
2.1.5. Aplikasi ShopeeFood Driver.....	11
2.1.6. Metode <i>Electronic Service Quality (E-Servqual)</i>	12
2.1.7. Metode Customer Satisfaction Index (CSI).....	16
2.1.8. Responden Penelitian	18
2.1.9. Uji Validitas.....	19
2.1.10. Uji Reliabilitas	20
2.1.11. Skala Penelitian.....	21
2.2. Tinjauan Pustaka.....	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	24
3.1. Metodologi Penelitian	24
3.2. Metode Penelitian.....	28
3.3. Objek Penelitian	29
3.4. Populasi dan Sampel	29
3.5. Jenis dan Sumber Data	30
3.6. Metode Pengumpulan Data	30
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN	32
4.1. Deskripsi Penelitian.....	33
4.2. Definisi Dimensi E-Service Quality.....	33
4.3. Indikator E-Service Quality.....	40
4.4. Penetapan Atribut Penelitian	43
4.5. Penyusunan Kuesioner Penelitian	47
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	51
5.1. Gambaran Umum Responden.....	51

5.1.1.	Uji Validitas Data	54
5.1.2.	Uji Reliabilitas Data	56
5.1.3.	Rata-rata Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>)	57
5.1.4.	Rata-rata Tingkat Kepentingan (<i>Importance</i>)	61
5.1.5.	<i>Gap</i> (kesenjangan)	66
5.1.6.	Skor Customer Satisfaction Index (CSI).....	71
5.2.	Pembahasan	73
5.2.1.	Analisa GAP (kesenjangan) Berdasarkan Metode E-servqual.....	74
5.2.2.	Analisa Tingkat Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode CSI	76
5.2.3.	Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan	76
BAB VI PENUTUP		79
6.1.	Kesimpulan.....	79
6.2.	Saran	81
DAFTAR PUSTAKA		82
LAMPIRAN.....		85