

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Signifikansi dari Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian	6
1.6 Ruang Lingkup dan Batasan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Teknologi Digital.....	13
2.2.1 Aplikasi	14
2.3 Quality	14
2.3.1 Service Quality	14
2.3.2 E-Service Quality	17
2.4. Kepuasan Konsumen	17
2.5 Customer Feedback	17
2.6 Kerangka Penelitian.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	20
3.1 Desain Penelitian	20

3.2 Metode Sampling dan Sample Size	21
3.3 Metode Pengumpulan Data	22
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	22
3.5 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.6 Sumber Data dan Narasumber.....	23
3.6.1 Sumber Data	23
3.6.2 Narasumber.....	24
3.7 Teknik Analisis Data	25
3.7.1 Reduksi Data.....	26
3.7.2 Penyajian Data	26
3.7.3 Penarikan Kesimpulan.....	26
3.7.4 Validitas & Reliabilitas data.....	27
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Hasil Wawancara.....	30
4.1.1 Tangible.....	37
4.1.2 Empathy.....	42
4.1.3 Reliability	45
4.1.4 Responsiveness	48
4.1.5 Assurance	52
4.2 Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Rekomendasi	62
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	74