

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I: PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6

## **BAB II: KAJIAN PUSTAKA**

2.1 Pendahuluan .....	8
2.2 Pengertian Kualitas Layanan.....	9
2.2.1 Kualitas Platform.....	11
2.2.2 Kualitas Interaksi.....	13
2.2.3 Kualitas <i>Outcome</i> .....	16
2.3 Sikap dan Respon Perilaku .....	19
2.4 Kerangka Konseptual Penelitian .....	24

## **BAB III: METODE PENELITIAN**

3.1 Lokasi dan Objek .....	25
3.2 Populasi dan Sampel .....	25
3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	26
3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	30
3.6 Teknik Analisis .....	32

## **BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

4.1 Karakteristik Responden .....	38
4.1.1 Responden Menurut Usia .....	38
4.1.2 Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	38
4.1.3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	39
4.1.4 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	39

4.2 Analisis Data .....	40
4.2.1 Analisis Model Pengukuran .....	40
4.2.2 Analisis <i>Offending Estimate</i> .....	42
4.2.3 Uji Validitas Data .....	43
4.2.4 Penilaian Kesesuaian Model .....	45
4.2.5 Uji Reliabilitas Data .....	48
4.2.6 Deskripsi Penilaian responden Terhadap Variabel .....	50
4.3 Analisa Model Struktural .....	52
4.3.1 Pembuatan Data Baru .....	52
4.3.2 Pengembangan Skala Gabungan.....	53
4.4 Penilaian Keseuaian Model Struktural .....	55
4.5 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan .....	59
<b>BAB V: KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	66
5.2 Saran .....	66
DAFTAR PUSTAKA .....	69
LAMPIRAN .....	76

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	30
Tabel 3.2 <i>Goodness of Fit Index</i> .....	34
Tabel 4.1 Responden Menurut Usia .....	38
Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Pekerjaan .....	38
Tabel 4.3 Responden Menurut Pendidikan Terakhir .....	39
Tabel 4.4 Responden Menurut Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4.5 Hasil Analisis <i>Offending Estimate</i> .....	42
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Indikator Variabel .....	44
Tabel 4.7 Nilai Indeks <i>Goodness of Fit</i> .....	47
Tabel 4.8 Reliabilitas Data .....	49
Tabel 4.9 Deskripsi Frekuensi Jawaban Responden .....	50
Tabel 4.10 Pengembangan Variabel Gabungan .....	54
Tabel 4.11 Penilaian Kesesuaian Model .....	56
Tabel 4.12 Ringkasan Uji Hipotesis .....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis .....	58

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian .....	24
Gambar 4.1 Hasil <i>Output</i> Lisrel Uji 1 .....	41
Gambar 4.2 Model Struktural <i>One Congeneric</i> .....	56



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Kuisisioner Penelitian .....	76
Lampiran II. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian (SPSS).....	82
Lampiran III. Hasil Pengukuran Model Sebelum Modifikasi (Lisrel) .....	85
Lampiran IV. Hasil Pengukuran Model Setelah Modifikasi .....	93
Lampiran V. Model Persamaan Struktural Awal Lengkap (Lisrel).....	101
Lampiran VI. Model Persamaan Struktural .....	113
Lampiran VII. Model Persamaan Struktural <i>One Congeneric</i> .....	125

