

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
BAB I: PENDAHULUAN	
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
BAB V: KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN	
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

