

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	10
A. LANDASAN TEORI.....	10
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Pemikiran.....	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	27

B. Objek dan Waktu Penelitian.....	27
C. Populasi.....	27
D. Sampel dan Teknik Sampling.....	28
E. Jenis Data Penelitian.....	28
Data Primer.....	28
F. Prosedur Pengambilan Data.....	29
G. Definisi Operasional Variabel.....	30
1. Kualitas Pelayanan.....	30
2. Kepuasan Pelanggan.....	34
J. Teknik Analisis Data.....	34
1. <i>Importance Performance Analysis</i>	34
2. <i>Customer Satisfaction Index</i> (Indeks Kepuasan Pelanggan).....	37
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	40
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	40
B. Karakteristik Responden.....	42
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	43
C. Analisis Data.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60

A. Kesimpulan.....	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Situs Pencarian Kamar (Low Cost Budget).....	2
Tabel 1. 1 Jumlah Keluhan Pelanggan.....	4
Tabel 4.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan perbulan.....	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan Aplikasi.....	45
Tabel 4.7 <i>Customer Satisfaction Index</i>	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Traffic Ranks Mamikos's Site.....	3
Gambar 1.2 Keluhan Pelanggan Aplikasi Mamikos.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Tampilan interface mobile aplikasi Mamikos.....	41
Gambar 4.2 Grafik GAP Per Indikator.....	48
Gambar 4.3 Importance Performance Analysis untuk Setiap Dimensi.....	50
Gambar 4.5 Importance Performance Analysis untuk Setiap indikator.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner.....	66
Lampiran II Rekapitulasi Kelompok Responden.....	81
Lampiran III Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	105
Lampiran IV <i>Importance Performance Analysis</i>	118