

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR RUMUS .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
DAFTAR SINGKATAN.....	x
INTISARI .....	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Motivasi Penelitian .....	5
1.6 Manfaat Penelitian .....	5
1.7 Kontribusi Penelitian.....	6
1.8 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian .....	6
1.9 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) .....	9
2.2 E-bisnis dan <i>E-commerce</i> .....	10
2.3 Jaringan Rantai Proses ( <i>Process Chain Network</i> ).....	11
2.4 Layanan Elektronik ( <i>E-Service</i> ).....	13
2.5 Kualitas Layanan.....	14
2.6 Celah Kualitas Layanan Elektronik .....	15

2.7 E-S-QUAL .....	18
2.8 Tinjauan Pustaka .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Desain Penelitian .....	23
3.2 Definisi Operasional .....	25
3.3 Populasi dan Sampel .....	26
3.4 Instrumen Penelitian .....	27
3.4.1 Pengembangan Instrumen.....	27
3.4.2 Uji Reliabilitas dan Validitas Data.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.6 Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	33
4.2 <i>Process Chain Network</i> pada Layanan Joglo Ayu Tenan .....	38
4.3 E-S-Qual pada Layanan Joglo Ayu Tenan .....	40
4.3.1 Profil Demografi Responden Konsumen pada Joglo Ayu Tenan.....	40
4.3.2 Respon Kuesioner Konsumen pada Joglo Ayu Tenan .....	42
4.3.3 Kesesuaian Persepsi Kualitas Layanan Elektronik pada Joglo Ayu Tenan.....	43
4.4 Pembahasan Kualitas Layanan Elektronik pada Joglo Ayu Tenan.....	49
4.4.1 Dimensi <i>Efficiency</i> pada Joglo Ayu Tenan.....	50
4.4.2 Dimensi <i>Fullfilment</i> pada Joglo Ayu Tenan .....	55
4.4.3 Dimensi <i>System Availibility</i> pada Joglo Ayu Tenan .....	58
4.6.4 Dimensi <i>Privacy</i> pada Joglo Ayu Tenan.....	59
4.6 Hasil Rekapitulasi Kesesuaian Persepsi Tim Joglo Ayu Tenan dan Konsumen .....	60
<b>BAB V. SIMPULAN.....</b>	<b>65</b>
5.1 Simpulan .....	65
5.2 Keterbatasan.....	66
5.3 Implikasi dan Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>68</b>