

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Pernyataan Bebas Plagiasi	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Tabel.....	vii
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Lampiran.....	ix
<i>Abstract</i>	x
Intisari.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Motivasi dan Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Kontribusi Penelitian.....	10
1.7 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian.....	11
1.8 Sistematika Penulisan.....	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	14
2.1 Kualitas dan Layanan.....	14
2.2 Perkembangan Pengukuran Kualitas Layanan.....	16
2.3 Mobile App Service Quality (MASQ).....	18
2.4 Layanan Aplikasi <i>Mobile</i> Media Daring.....	24
2.5 Kajian Terdahulu Mengenai Kualitas Layanan pada Media Daring Nasional...	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
3.1 Desain Penelitian.....	28
3.2 Populasi dan Sampel.....	29
3.3 Instrumen Penelitian.....	32
3.3.1 Kuesioner.....	32

3.3.2 Uji Reliabilitas.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Karakteristik Responden Kuesioner Penilaian MASQ Liputan6.....	39
4.2 Analisis Statistika Deskriptif Penilaian Pengguna terhadap Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile</i> Liputan6.....	44
4.2.1 Analisis Statistika Deskriptif Responden Secara Umum.....	45
4.2.2 Tabel Kontingensi.....	52
4.2.2.1 Tabulasi Silang Atribut MASQ dengan Jenis Kelamin Responden.....	53
4.2.2.2 Tabulasi Silang Atribut MASQ dengan Penggunaan Aplikasi Berita Lain...55	55
4.3 Pembahasan.....	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Simpulan.....	60
5.2 Keterbatasan Penelitian dan Saran.....	61
5.3 Implikasi Manajerial.....	62
Daftar Pustaka.....	63
Lampiran.....	68