

Daftar Isi

Lembar Judul	i
Lembar Pengesahan	ii
Lembar Pernyataan	iii
KATA PENGANTAR	iv
Daftar Tabel	viii
Daftar Gambar	ix
Daftar Lampiran	x
Intisari	xi
Abstract	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Lingkup Penelitian	9
1.7 Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Pasar Modal Indonesia	11
2.2 <i>Total Quality Management (TQM)</i>	14
2.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	16
2.4 ISO 25010:2011	21
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Desain Penelitian	28
3.2 Metode Pengumpulan Data	32
3.2.1 Lokasi Penelitian	32
3.2.2 Populasi dan Sampel	32
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.3 Instrumen Penelitian	35

3.3.1	Wawancara	35
3.3.2	Kuesioner.....	36
3.4	Metode Analisis Data.....	37
3.4.1	Metode Campuran.....	37
3.4.2	Metode IPA.....	38
3.5	Profil Kasus	38
3.5.1	Gambaran Umum PT KSEI.....	39
3.5.2	Gambaran Umum Aplikasi AKSes	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		42
4.1	Deskripsi Data Penelitian dan Subjek Penelitian	42
4.1.1	Subjek Penelitian.....	42
4.1.2	Deskripsi Data.....	42
4.2	Analisis Hasil Penelitian	45
4.2.1	Hasil Wawancara	45
4.2.2	Hasil Kuesioner.....	46
4.2.3	Hasil Uji Validitas.....	47
4.2.4	Hasil Uji Reliabilitas	50
4.2.5	Importance Performance Analysis (IPA)	53
BAB V SIMPULAN		67
5.1	Simpulan	67
5.2	Implikasi.....	68
5.2.1	Implikasi Teoritis	68
5.2.2	Implikasi Praktis	68
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	69
5.4	Saran	70
Daftar Pustaka		72