

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK .....	xii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiii
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Lingkup Penelitian .....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Kualitas Layanan.....	8
2.2 ISO25010:2023 .....	10

2.2.1 <i>Functional Suitability</i> .....	10
2.2.2 <i>Performance Efficiency</i> .....	11
2.2.3 <i>Compatibility</i> .....	11
2.2.4 <i>Interaction Capability</i> .....	12
2.2.5 <i>Reliability</i> .....	13
2.2.6 <i>Security</i> .....	13
2.2.7 <i>Maintainability</i> .....	14
2.2.8 <i>Flexibility</i> .....	15
2.2.9 <i>Safety</i> .....	15
2.3 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	16
2.4 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i> .....	17
2.5 Kajian Penelitian Terdahulu .....	18
METODE PENELITIAN .....	20
3.1 Desain Penelitian .....	20
3.2 Metode Pengumpulan Data .....	22
3.3 Instrumen Penelitian .....	23
3.4 Metode Analisis Data .....	25
3.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> .....	26
3.6 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	27
3.7 Profil Kasus .....	28
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	31
4.1 Deskripsi Data Pengguna Gratifikasi Online .....	31
4.2 Analisis Data Penelitian pada Gratifikasi Online .....	34

4.3	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> pada Gratifikasi Online .....	35
4.4	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> pada Gratifikasi Online.....	36
4.5	Pembahasan .....	47
SIMPULAN .....		49
5.1	Simpulan.....	49
5.2	Implikasi.....	50
5.3	Keterbatasan dan Saran .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....		52