

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian	8
1.6 Kerangka Penulisan.....	8
BAB II GAMBARAN UMUM PENULISAN	10
2.1. Kajian Teori.....	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan	10
2.1.2 Importance Performance Analysis (IPA).....	15
2.1.3 Tring! by Pegadaian	17
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Kerangka Pemikiran.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1 Desain Penelitian.....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	28
3.4 Populasi dan Sampel	29
3.5 Definisi Operasional Variabel	30
3.6 Metode Analisis Data	32
3.6.1 Uji Kualitas Data.....	32
3.6.2 Analisis Deskriptif.....	34
3.6.3 Analisis Kesenjangan (GAP).....	35
3.6.4 Importance Performance Analysis	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	40
4.1.1 PT Pegadaian.....	40
4.1.2 Tring! by Pegadaian	41

4.2 Deskripsi Responden.....	43
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	44
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.	45
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	46
4.2.5 Karakteristik responden berdasarkan lama penggunaan aplikasi.....	47
4.2.6 Karakteristik responden berdasarkan intensitas penggunaan aplikasi .	48
4.2.7 Karakteristik responden berdasarkan fitur aplikasi yang digunakan ...	48
4.3 Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	49
4.3.1 Uji Validitas.....	49
4.3.2 Uji Reliabilitas	53
4.4 Analisis GAP.....	54
4.5 Tingkat Kesesuaian	55
4.6 Analisis Importance Performance Analysis (IPA).....	57
4.6.1 Analisis Kuadran	57
4.6.2 Analisis Diagram Kartesius IPA.....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.1 Saran.....	67