

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Kerangka Penulisan.....	3
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	5
2.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	5
2.2. Landasan Teori.....	7
2.3. Kajian Sebelumnya.....	10
2.4. Hipotesis.....	11
2.5. Metodologi Penelitian.....	12
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	24
3.1 Responden.....	24
3.2 Hasil dan Analisis Data.....	25
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	33

4.1	Kesimpulan.....	33
4.2	Saran.....	34

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Logo Tix Id.....	5
Gambar 2.2 Gedung Empire XXI.....	7
Gambar 3.1. Histogram Uji Normalitas.....	28

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Operasional Penggunaan.....	13
Tabel 2.2 Definisi Operasional Kualitas Pelayanan.....	15
Tabel 2.3 Kuesioner.....	19
Tabel 3.1. Berdasarkan tingkatan angkatan mahasiswa/i.....	24
Tabel 3.2. Hasil Uji Validitas Penggunaan Tix Id.....	25
Tabel 3.3. Hasil Uji Reliabilitas.....	26
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	26
Tabel 3.5. Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....	27
Tabel 3.6. R square.....	28
Tabel 3.7. Annova Uji Kelayakan Regresi.....	29
Tabel 3.8. Persamaan Regresi Variabel Penggunaan Tix Id terhadap Variabel Kualitas Pelayanan.....	30

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Foto Responden

Lampiran 3. Hasil Olah Data Menggunakan Software Microsoft Excel

Lampiran 4. Hasil Olah Data Menggunakan Software SPSS