

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
INTISARI.....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Keaslian Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Telaah Pustaka .....	7
1. <i>Customer orientation</i> .....	7
2. <i>Website</i> .....	9
3. Website layanan kesehatan .....	11
4. <i>Analisis Webqual</i> .....	17
5. <i>Importance-Performance Analysis</i> .....	19
B. Kerangka Teori.....	21
C. Kerangka Konsep .....	21
D. Pertanyaan Penelitian .....	22
BAB III METODE PENELITIAN .....	23
A. Jenis dan Disain Penelitian.....	23
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	23
C. Subyek Penelitian .....	24
D. Identifikasi dan Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	25
E. Instrumen dan Cara Pengumpulan Data .....	26
F. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	28

G. Cara Analisis Data.....	29
H. Etika Penelitian .....	31
I. Jalannya Penelitian .....	31
J. Keterbatasan Penelitian .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>34</b>
A. Hasil Penelitian .....	34
B. Pembahasan .....	63
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>79</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>81</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>