

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR RUMUS.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiii
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	8
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Lingkup Penelitian.....	10
1.7 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 UMKM dan BUMDES.....	13
2.2 Global Gotong Royong (G2R) Tetrapreneur.....	15
2.3 Pandemi COVID-19.....	16
2.4 Strategi UMKM dan BUMDES dalam Masa Pandemi COVID-19.....	20
2.5 E-bisnis dan <i>e-commerce</i>	24
2.6 Analisis Jaringan Rantai Proses (<i>Process Chain Network</i>).....	27
2.7 Layanan Elektronik (<i>e-service</i>).....	32
2.8 Kualitas Layanan.....	34
2.9 Celah Kualitas Layanan Elektronik.....	36
2.10 E-S-QUAL dan E-RecS-QUAL.....	39
2.11 Kajian Penelitian Terdahulu.....	46
2.12 Kerangka Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	49
3.1 Desain Penelitian.....	49
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	51
3.2.1 Jenis, Sumber Data, dan Metode Penyampelan.....	51
3.2.2 Teknik dan Waktu Pengumpulan Data.....	52
3.3 Instrumen Penelitian.....	54
3.3.1 Definisi Operasional.....	54
3.3.2 Pengembangan Instrumen.....	56
3.3.3 Metode Pengukuran dan Uji Reliabilitas Instrumen.....	58
3.4 Metode Analisis Data.....	60
3.5 Profil Kasus.....	62

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	63
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	63
4.2 Respon Kuesioner Karakteristik Kualitas Layanan Elektronik kepada Pelanggan	68
4.2.1 Profil Demografi Responden Pelanggan	68
4.2.2 Respon Kuesioner Pelanggan	70
4.3 Respon Kuesioner Karakteristik Kualitas Layanan Elektronik kepada Tim BUMDES Binangun Pagerharjo	72
4.3.1 Profil Responden Tim BUMDES Binangun Pagerharjo.....	72
4.3.2 Respon Kuesioner Tim BUMDES Binangun Pagerharjo	74
4.4 Analisis Kesesuaian Persepsi Kualitas Layanan Elektronik Toko <i>Online</i> Minuman Tradisional Berdasarkan Hasil Kuesioner	75
4.5 Gambaran Operasi Layanan BUMDES Binangun Pagerharjo.....	80
4.6 Hasil Penelitian dan Pembahasan Kualitas Layanan Elektronik Utama pada BUMDES Binangun Pagerharjo.....	81
4.6.1 Dimensi <i>Efficiency</i>	82
4.6.2 Dimensi <i>Fulfillment</i>	87
4.6.3 Dimensi <i>System Availability</i>	91
4.6.4 Dimensi <i>Privacy</i>	92
4.7 Hasil Penelitian dan Pembahasan Kesesuaian Kualitas Layanan Elektronik Pemulihan pada BUMDES Binangun Pagerharjo.....	100
4.7.1 Dimensi <i>Responsiveness</i>	102
4.7.2 Dimensi <i>Compensation</i>	106
4.7.3 Dimensi <i>Contact</i>	108
BAB V SIMPULAN.....	115
5.1 Simpulan	115
5.2 Implikasi.....	117
5.3 Keterbatasan dan Saran	118
DAFTAR PUSTAKA.....	119