

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Pertanyaan Penelitian.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	6
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.6 Lingkup Penelitian.....	6
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Online assessment.....	8
2.2 Pandemi COVID-19 dan Strategi dalam Menghadapinya.....	9
2.3 Layanan (Service).....	12
2.4 Service Blueprint.....	13
2.5 Customer Experience.....	14
2.6 Service Performance.....	15
2.7 E-S-QUAL.....	16
2.8 Kajian Penelitian Terdahulu.....	19
2.9 Kerangka Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Desain Penelitian.....	21

3.2	Metode dan Instrumen Penelitian.....	22
3.3	Metode Analisis Data.....	25
3.4	Profil Kasus.....	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		28
4.1	Profil Responden.....	28
4.2	Respon Kuesioner.....	29
4.3	Pemetaan <i>Service Blueprint</i> Pada <i>Online assessment</i> di Talent Fit Indonesia.....	30
4.4	Pemetaan <i>Service Blueprint</i> untuk Pengembangan <i>Online assessment</i> di Talent Fit Indonesia.....	32
4.5	Pembahasan.....	40
BAB V SIMPULAN.....		42
5.1	Simpulan.....	42
5.2	Implikasi Penelitian.....	43
5.3	Keterbatasan dan Saran Penelitian.....	44
DAFTAR PUSTAKA.....		45
LAMPIRAN.....		48

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Atribut Kuesioner	24
Tabel 4.1 Prioritas <i>Mean</i> Variabel sesuai Hasil Kuesioner pada Talent Fit Indonesia	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	20
Gambar 4.1 Pemetaan <i>Service Blueprint</i> pada <i>Online assessment</i> Talent Fit Indonesia	32
Gambar 4.2 Pemetaan <i>Service Blueprint</i> untuk Pengembangan <i>Online assessment</i> Talent Fit Indonesia	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Desain Kuesioner	48
Lampiran II	Nilai <i>Mean</i> Kuesioner	51
Lampiran III	Hasil Kuesioner	54
Lampiran IV	Produk <i>Online Assessment</i> Talent Fit Indonesia	66