

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Keaslian Tugas Akhir	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	ix
Daftar Bagan	x
Daftar Tabel	xi
Abstrak	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Kerangka Berfikir	5
BAB II GAMBARAN UMUM	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.1.1 <i>Wifi Corner</i>	7
2.1.2 Pengertian Jasa	7
2.1.3 Internet	9
2.1.4 Kualitas Pelayanan	11
2.1.4.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	12
2.2 Hipotesis	15
2.3 Penelitian Terdahulu	17
2.4 Metode Penelitian	18

2.4.1 Variabel dan Definisi Operasional	18
2.4.2 Penentuan Sampel	22
2.4.2.1 Populasi dan Sampel	22
2.4.2.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	22
2.4.3 Jenis dan Sumber Data	22
2.4.4 Metode Pengumpulan Data	23
2.4.5 Metode Pengolahan Data	23
2.4.6 Metode Analisis Data	24
2.4.6.1 Uji Validitas	24
2.4.6.2 Uji Reliabilitas	25
2.4.6.3 Data Asumsi Klasik	26
2.4.6.3.1 Uji Multikolinearitas	26
2.4.6.3.2 Uji Heteroskedastisitas	26
2.4.6.3.3 Uji Normalitas	27
2.4.6.3.4 Uji Autokorelasi	27
2.4.6.3.5 Uji t (Uji Parsial).....	28
2.4.6.3.6 Uji F (Uji Simultan).....	28
2.4.6.3.7 Koefisien Determinasi	29
2.4.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	30
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	31
3.1 Deskripsi Responden	31
3.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
3.1.2 Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
3.1.3 Responden Berdasarkan Usia	32
3.2 Hasil dan Analisis Data	33
3.2.1 Pengujian Validitas	33
3.2.2 Pengujian Reliabilitas	35

3.2.3 Uji Asumsi Klasik	36
3.2.3.1 Uji Multikolinearitas	36
3.2.3.2 Uji Heteroskedastisitas	37
3.2.3.3 Uji Normalitas	38
3.2.3.4 Uji Autokorelasi	40
3.2.3.5 Uji t (Uji Parsial).....	41
3.2.3.6 Uji F (Uji Simultan)	44
3.2.3.7 Koefisien Determinasi	44
3.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda	46
3.3 Pembahasan	47
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
4.1 Kesimpulan	51
4.2 Saran	53
Daftar Pustaka	55
Lampiran	56