

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
BERITA ACARA UJIAN AKHIR SKRIPSI	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. RUMUSAN MASALAH	3
C. TUJUAN PENELITIAN	3
D. MANFAAT PENELITIAN	3
BAB II.....	4
A. PENELITIAN TERDAHULU	4
B. LANDASAN TEORI	7
A. DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL PENELITIAN	12
B. JENIS DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	13
C. UJI VALIDITAS DAN UJI REABILITAS INSTRUMEN.....	13
D. POPULASI DAN SAMPEL	15
E. BESARNYA SAMPEL.....	15
F. KERANGKA BERPIKIR	16
G. METODE ANALISIS DATA	16
BAB IV	19
A. UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS	19
B. DESKRIPSI RESPONDEN	22

C. ANALISIS KUALITAS LAYANAN	27
D. ANALISIS TINGKAT KUALITAS LAYANAN	32
E. ANALISIS DIMENSI PELAYANAN <i>E-TICKETING</i> TERHADAP KUALITAS LAYANAN	34
BAB V	40
A. KESIMPULAN	40
B. SARAN	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	43
TABEL DISTRIBUSI NILAI r_{tabel} SIGNIFIKANSI 5% dan 1%	43



DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3.1	XIII
GAMBAR 4.1	22
GAMBAR 4.2	23
GAMBAR 4.3	24
GAMBAR 4.4	25
GAMBAR 4.5	26
GAMBAR 4.6	27



DAFTAR TABEL

TABEL 4.1	JUMLAH PERTANYAAN.....	19
TABEL 4.2	HASIL UJI VALIDITAS	20
TABEL 4.3	HASIL UJI RELIABILITAS	21
TABEL 4.4	ANALISIS KUALITAS LAYANAN SECARA UMUM.....	28
TABEL 4.5	LAYANAN KONSUMEN.....	29
TABEL 4.6	INFRASTRUKTUR.....	30
TABEL 4.7	KEAMANAN DATA	31
TABEL 4.8	KEMUDAHAN PENGGUNAAN	32
TABEL 4.9	KUALITAS LAYANAN	34
TABEL 4.10	HASIL PERHITUNGAN REGRESI	35
TABEL 4.11	KOEFISIEN DETERMINASI	36
TABEL 4.12	ANNOVA.....	39