

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACK	iv
KATA PENGANTAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Objek Penelitian	1
1.1.1. Profil Perusahaan	1
1.1.2. Visi dan Misi	2
1.1.3. Logo dan Makna	3
1.1.4. Struktur Organisasi	4
1.1.5. Produk atau Layanan	4
1.2. Latar Belakang	6
1.3. Rumusan Masalah	8
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
1.6. Batasan Masalah.....	9
1.7. Sistematika Penulisan Laporan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pemasaran.....	11
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.4. Dimensi Kepuasan Pelanggan	13
2.1.5. Indikator Kepuasan Pelanggan	13
2.1.6. E-Learning.....	14
2.1.7. Produk.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
Tabel 2 2 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Pendekatan Penelitian	19

3.2.	Variabel Independen (X).....	19
3.3.	Skala Operasional	22
3.4.	Tahapan Penelitian	23
3.5.	Populasi dan Sampel	25
3.5.1	Populasi	25
3.5.2	Sampel	25
3.6	Teknik Sampling	26
3.7	Teknik Pengumpulan Data	27
3.7.1.	Sumber data	27
3.7.2	Metode Pengumpulan Data	28
3.8.	Validitas dan Realibilitas	29
3.8.1.	Validitas.....	29
3.8.2.	Realibilitas.....	30
3.9.	Teknik Analisis Data.....	31
3.9.1.	Importance Performance Analysis (IPA)	31
3.9.2.	Customer Satisfication Index (CSI).....	34
3.10.	Analisis Deskriptif.....	35
	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1.1.	Berdasarkan Jenis Kelamin	38
4.1.2.	Berdasarkan Usia.....	39
4.1.3.	Berdasarkan Pekerjaan	39
4.1.4.	Berdasarkan Pendapatan.....	40
4.2.	Hasil Penelitian	41
4.2.1.	Pembahasan Validitas dan Reabilitas	41
4.3.	Analisis Deskriptif.....	44
4.3.1.	Tanggapan Responden mengenai Kenyataan dan harapan pada penggunaan Aplikasi Pijar Sekolah di SMK Kartika	44
4.4.	<i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	61
4.4.1.	Hasil Perhitungan Iimportance Performance Analysis.....	61
4.4.2.	Pembahasan Hasil Penelitian Importance Performance Analysis (IPA)	62
4.5.	Customer Satisfication Indeks (CSI).....	66
	BAB V PENUTUP.....	69
5.1.	Kesimpulan.....	69

5.2. Saran.....	69
5.2.1. Bagi Perusahaan	69
5.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya.....	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	74