

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	2
LEMBAR PERNYATAAN	3
ABSTRAK	4
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR TABEL	7
DAFTAR GAMBAR	8
PENDAHULUAN	9
1.1 Latar Belakang	9
1.2 Identifikasi Masalah.....	12
1.3 Tujuan.....	12
1.4 Lingkup	13
1.5 Jadwal Kegiatan	13
BAB II	14
KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Pengertian Transportasi	14
2.2 WebQual 4.0.....	14
2.3 Importance Performance Analysis (IPA)	15
2.4 Penelitian Terdahulu	15
2.5 Profil Perusahaan.....	23
BAB III.....	25
METODOLOGI.....	25
3.1 Metodologi Penelitian	25
3.1.1 Observasi	25
3.1.2 Perumusan Masalah	26
3.1.3 Studi Literatur	26
3.1.4 Pengumpulan Data	26

3.2 Analisis Data	27
3.2.1 Instrumen Pertanyaan	27
3.2.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	28
3.3 Pengolahan Data.....	30
3.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	30
3.3.2 Analisis <i>WebQual</i> Index (WQI)	30
3.3.3 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	31
3.4.4 Analisis Kuadran <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>.....	31
3.5.5 Interpretasi Hasil.....	31
BAB IV	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Hasil Analisis.....	32
4.1.2 Hasil Uji Reliabilitas, Validitas dan Paired Sampel t-Test.....	33
4.2 Hasil Olah Data	36
4.2.2 Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>)	41
4.3 Analisis Kuadran <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	42
BAB V	47
KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	48