

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan	2
LEMBAR ORISINALITAS.....	3
ABSTRAK.....	4
ABSTRACT.....	5
KATA PENGANTAR.....	6
DAFTAR ISI.....	7
DAFTAR GAMBAR	9
DAFTAR TABEL	10
1. PENDAHULUAN	11
1.1. Latar Belakang	11
1.2. Rumusan Masalah.....	12
1.3. Tujuan	12
1.4. Batasan Penelitian.....	13
1.5. Rencana Penelitian.....	13
1.6. Jadwal Kegiatan	14
2. TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1. Tinjauan Literatur.....	15
2.2. Teori Pendukung	20
2.2.1. Tampilan Sistem Penggajian	20
2.2.2. Penting Sistem Penggajian dalam Manajemen Kepegawaian	22
2.2.3. E-Service Quality	23
3. PERANCANGAN SISTEM	24
3.1. Alur Penelitian	24
3.2. Model Penelitian	26
3.3. Populasi dan Sampel.....	27
3.3.1. Populasi.....	27
3.3.2. Sampel.....	27
3.4. Metode Pengumpulan data.....	28
3.4.1. Kuesioner	28
3.4.2. Skala Likert.....	34

3.5.	Metode Analisis Data	35
3.5.1.	Analisis Deskriptif	35
3.5.2.	Uji Validitas.....	36
3.5.3.	Uji Reliabilitas	37
3.5.4.	Analisis Gap Kepuasan dan Ekspetasi	37
3.5.5.	Analisis Kualitas Layanan	38
4.	HASIL PERCOBAAN DAN ANALISIS	39
4.1.	Demografi Responden.....	39
4.1.1.	Jumlah Responden	39
4.1.2.	Jenis Kelamin.....	39
4.2.	Hasil Penelitian	40
4.2.1.	Uji Validitas.....	40
4.2.2.	Uji Reliabilitas	41
4.2.3.	Analisis Deskriptif	42
4.2.4.	Analisis <i>Gap</i>	49
4.2.5.	Analisis Kualitas Layanan	50
4.2.6.	Diskusi & Pembahasan Per Dimensi	51
5.	KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
5.1.	Kesimpulan	55
5.2.	Saran.....	56
	DAFTAR PUSTAKA.....	57