

DAFTAR ISI

halaman

PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Aplikasi Mobile	7
2.2 Kepuasan Pengguna	7
2.3 Layanan Pemesanan Tiket	9
2.4 TIX ID.....	11

2.5	M.Tix	17
2.6	Kuesioner	23
2.7	<i>Mobile Service Quality (M-ServQual)</i>	23
2.8	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	24
2.9	Penelitian Terdahulu	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		31
3.1	Metode Pengumpulan Data.....	31
3.2	Kerangka Pikir	39
3.3	Hipotesis	40
3.4	Tahapan Penelitian.....	41
3.5	Metode Penyelesaian	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Hasil Pengumpulan Data.....	46
4.2	Hasil Penelitian	54
4.3	Pembahasan.....	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		67
5.1	Kesimpulan	67
5.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....		68
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 2. 1 Tampilan Ringkasan Pemesanan TIX ID.....	12
Gambar 2. 2 Tampilan Pemilihan Tempat Duduk TIX ID	13
Gambar 2. 3 Tampilan Pilihan Film TIX ID.....	13
Gambar 2. 4 Tampilan Rincian Film TIX ID.....	14
Gambar 2. 5 Tampilan Pembayaran TIX ID.....	14
Gambar 2. 6 Tampilan Voucher TIX ID	15
Gambar 2. 7 Tampilan Riwayat Transaksi TIX ID.....	15
Gambar 2. 8 Tampilan Ulasan dan Rating TIX ID	16
Gambar 2. 9 Tampilan Update Berita TIX ID	16
Gambar 2. 10 Tampilan Pusat Bantuan TIX ID.....	17
Gambar 2. 11 Tampilan Rincian Pemesanan M.Tix	18
Gambar 2. 12 Tampilan Pilihan Tempat Duduk M.Tix.....	19
Gambar 2. 13 Tampilan Daftar Film M.Tix.....	19
Gambar 2. 14 Tampilan Jadwal Film M.Tix.....	20
Gambar 2. 15 Tampilan Pembayaran Online M.Tix.....	20
Gambar 2. 16 Tampilan Voucher M.Tix.....	21
Gambar 2. 17 Tampilan Daftar Jajanan Bioskop M.Tix.....	21
Gambar 2. 18 Tampilan Riwayat Transaksi M.Tix.....	22
Gambar 2. 19 Tampilan Pusat Bantuan M.Tix	22
Gambar 3. 1 Kerangka Pikir.....	39
Gambar 3. 2 Flowchart Penelitian.....	41

DAFTAR TABEL

halaman

Tabel 2. 1 Kategori Nilai Customer Satisfaction Index (CSI)	26
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 2. 3 Persamaan dan Perbedaan Dengan Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Pernyataan Kuesioner Kepuasan	32
Tabel 3. 2 Skala Likert Tingkat Kepuasan	35
Tabel 3. 3 Pertanyaan Kuesioner Kepentingan	36
Tabel 3. 4 Skala Likert Tingkat Kepentingan	38
Tabel 4. 1 Profil Responden	46
Tabel 4. 2 Kesimpulan Uji Validitas Kepuasan TIX ID	48
Tabel 4. 3 Kesimpulan Uji Validitas Kepuasan M.Tix	49
Tabel 4. 4 Kesimpulan Uji Validitas Kepentingan Aplikasi	50
Tabel 4. 5 Kesimpulan Uji Reliabilitas Kepuasan TIX ID	51
Tabel 4. 6 Kesimpulan Uji Reliabilitas Kepuasan M.Tix	52
Tabel 4. 7 Kesimpulan Uji Reliabilitas Kepentingan Aplikasi	53
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan Mean Importance Score (MIS)	54
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan Mean Satisfaction Score (MSS) TIX ID	55
Tabel 4. 10 Hasil Perhitungan Weight Factors (WF) TIX ID	56
Tabel 4. 11 Hasil Perhitungan Weight Score (WS) TIX ID	57
Tabel 4. 12 Hasil Perhitungan Mean Satisfaction Score (MSS) M.Tix	58
Tabel 4. 13 Hasil Perhitungan Weight Factors (WF) M.Tix	59
Tabel 4. 14 Hasil Perhitungan Weight Score (WS) M.Tix	60
Tabel 4. 15 Tabel Perbandingan Mean Satisfaction Score (MSS)	62

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran A Pernyataan/Pertanyaan Kuesioner	A-1
Lampiran B Hasil Rekapitulasi Profil Responden	B-1
Lampiran C Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden.....	C-1
Lampiran D Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas dengan SPSS.....	D-1

