

DAFTAR ISI

halaman

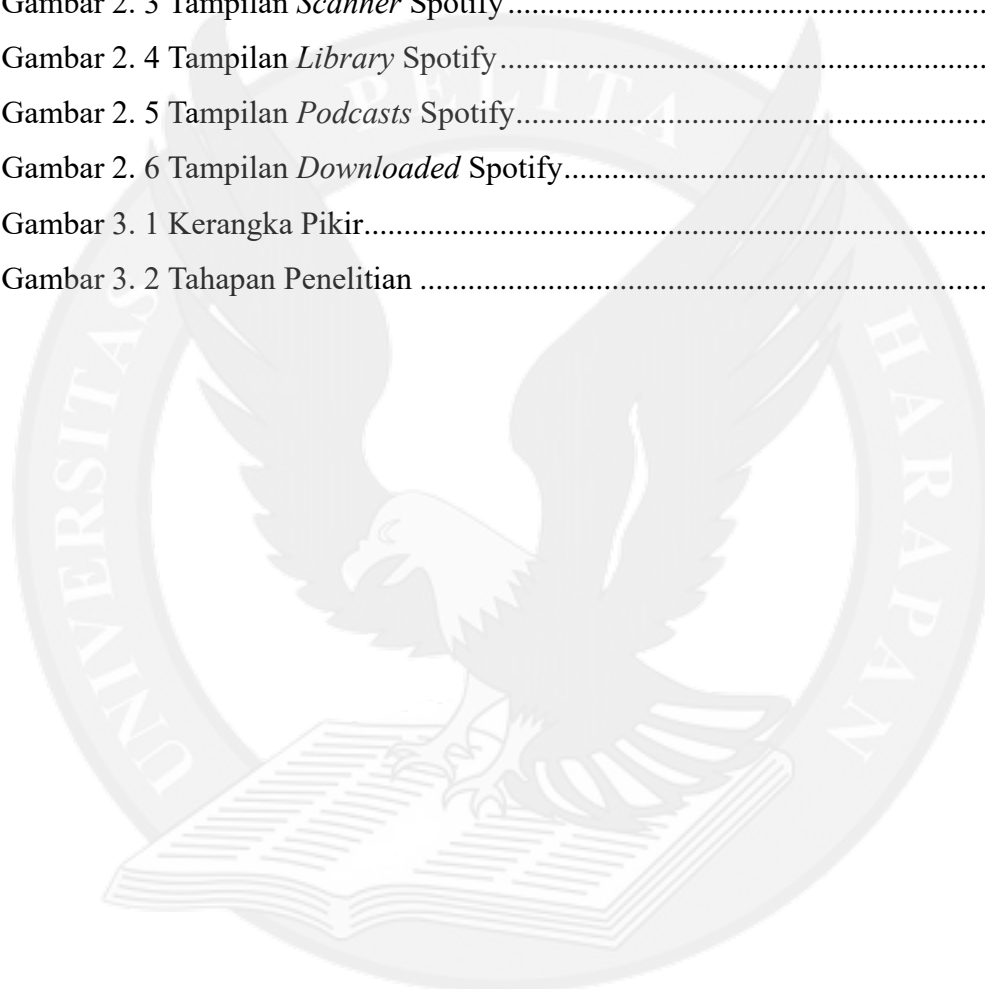
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Kepuasan Pelanggan.....	6
2.2 Spotify	7
2.3 Kuesioner.....	11
2.4 E-ServQual	11
2.5 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	12
2.6 Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
3.1 Metode Pengumpulan Data	19
3.2 Populasi dan Sampel	20
3.3 Kerangka Pikir.....	20
3.4 Hipotesis	22
3.5 Tahapan Penelitian.....	23

3.6	Metode Penyelesaian.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		28
4.1	Hasil Perancangan Kuesioner.....	28
4.2	Hasil Pengumpulan Data.....	30
4.3	Hasil Penelitian.....	35
4.4	Pembahasan.....	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		41
5.1	Kesimpulan.....	41
5.2	Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....		43
LAMPIRAN		



DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1. 1 Review Aplikasi Spotify.....	2
Gambar 2. 1 Tampilan <i>Search</i> Spotify	8
Gambar 2. 2 Tampilan <i>Subscription</i> Spotify	8
Gambar 2. 3 Tampilan <i>Scanner</i> Spotify	9
Gambar 2. 4 Tampilan <i>Library</i> Spotify	9
Gambar 2. 5 Tampilan <i>Podcasts</i> Spotify.....	10
Gambar 2. 6 Tampilan <i>Downloaded</i> Spotify.....	10
Gambar 3. 1 Kerangka Pikir.....	21
Gambar 3. 2 Tahapan Penelitian	23



DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2. 1 Kriteria Nilai <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	14
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i> bagi Jawaban Responden	20
Tabel 4. 1 Diagram Profil Responden	31
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Aplikasi Spotify	32
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Kepentingan Aplikasi Spotify	33
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Aplikasi Spotify	34
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan Aplikasi Spotify	34
Tabel 4. 6 Hasil Perhitungan <i>Mean Importance Score</i> (MIS)	36
Tabel 4. 7 Hasil Perhitungan <i>Mean Satisfaction Score</i> (MSS)	36
Tabel 4. 8 Hasil Perhitungan <i>Weight Factor</i> (WF)	37
Tabel 4. 9 Hasil Perhitungan <i>Weight Score</i> (WS)	38

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran A: Pertanyaan Kuesioner	A-1
Lampiran B: Hasil Profil Responden	B-1
Lampiran C: Hasil Jawaban Responden	C-1
Lampiran D: Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Aplikasi SPSS	D-1

