

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	i
HALAMAN DALAM.....	ii
PERSYARATAN GELAR	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
PERSETUJUAN PEMBIMBING	vi
PENGESAHAN PENGUJI	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Keaslian Penelitian	6
BAB II.....	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Kepuasan pengguna	8
a. Definisi Kepuasan pengguna.....	8

b.	Metode Pengukuran Kepuasan pengguna	9
c.	Aspek Kepuasan pengguna.....	10
d.	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan pengguna	11
2.	<i>Mobile JKN</i>	12
a.	Definisi <i>Mobile JKN</i>	12
b.	Alur Layanan Pendaftaran <i>Mobile JKN</i>	12
3.	<i>E-Service Quality (e-ServQual)</i>	15
a.	Definisi <i>E-Service Quality</i>	15
b.	Model dan Karakteristik <i>E-Service Quality</i>	16
B.	Kerangka Teori.....	18
BAB III.....		19
A.	Jenis dan Rancangan Penelitian.....	19
B.	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
C.	Populasi dan Sampel	19
D.	Variabel dan Definisi Operasional.....	21
E.	Instrumen Penelitian	22
F.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	22
G.	Jalannya Penelitian.....	23
H.	Teknik dan Pengumpulan Data.....	24
I.	Teknik Analisis Data.....	24
J.	Etika Penelitian.....	25
BAB IV		27
A.	Hasil Penelitian	27
B.	Pembahasan	31
BAB V.....		34
A.	Simpulan.....	34
B.	Saran.....	35
DAFTAR PUSTAKA		37
LAMPIRAN		41