

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| SAMPUL LUAR | i |
| SAMPUL DALAM | ii |
| PERSETUJUAN PEMBIMBING | iii |
| PENGESAHAN PENGUJI | iv |
| MOTTO | v |
| PERSEMBAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xv |
| ABSTRAK | xvi |
| <i>ABSTRACT</i> | xvii |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Identifikasi Masalah | 11 |
| C. Rumusan Masalah | 11 |
| D. Tujuan Penelitian | 12 |
| E. Kegunaan Penelitian | 12 |
| F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian | 14 |

| | |
|--|----|
| G. Penegasan Istilah | 15 |
| H. Sistematika Pembahasan | 16 |
| BAB II | 18 |
| LANDASAN TEORI | 18 |
| A. Kualitas Aplikasi | 18 |
| B. Kualitas Layanan | 20 |
| C. Harga | 23 |
| D. Kepuasan Konsumen | 25 |
| E. Aplikasi BromPit | 29 |
| F. Hubungan Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen | 31 |
| G. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen | 31 |
| H. Hubungan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen | 32 |
| I. Kajian Penelitian Terdahulu | 32 |
| J. Kerangka Konseptual | 39 |
| K. Mapping Variabel, Teori, dan Indikator | 40 |
| L. Hipotesis Penelitian | 44 |
| BAB III | 46 |
| METODE PENELITIAN | 46 |
| A. Pendekatan dan Jenis Penelitian | 46 |
| B. Variabel Penelitian | 47 |
| C. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian | 48 |
| D. Sumber Data | 51 |
| E. Skala Pengukuran | 51 |

| | |
|--|-----|
| F. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian | 52 |
| G. Analisis Data | 53 |
| H. Definisi Konsep dan Operasional Variabel | 62 |
| BAB IV | 67 |
| HASIL PENELITIAN | 67 |
| A. Deskripsi Umum Objek Penelitian | 67 |
| B. Karakteristik Responden | 78 |
| C. Deskripsi Variabel | 80 |
| D. Analisis Data | 97 |
| BAB V | 123 |
| PEMBAHASAN | 123 |
| A. Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Konsumen AHASS (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Aplikasi BromPit AHASS Jombang) | 123 |
| B. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen AHASS (Studi Kasus pada Konsumen Pengguna Aplikasi BromPit AHASS Jombang) | 125 |
| C. Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Konsumen AHASS (Studi Ka- sus pada Konsumen Pengguna Aplikasi BromPit AHASS Jombang) | 127 |
| D. Pengaruh Kualitas Aplikasi, Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen AHASS (Studi Kasus pada Konsumen Peng- guna Aplikasi BromPit AHASS Jombang) | 130 |
| BAB VI | 133 |

| | |
|-------------------------|-----|
| PENUTUP | 133 |
| A. Kesimpulan | 133 |
| B. Saran | 136 |
| DAFTAR RUJUKAN | 137 |
| LAMPIRAN-LAMPIRAN | 141 |