

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN MUNAQOSAH.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I</b>	<b>PENDAHULUAN</b>
	A. Latar Belakang .....
	B. Fokus Penelitian .....
	C. Rumusan Masalah .....
	D. Tujuan Penelitian.....
	E. Manfaat Penelitian.....
	F. Sistematika Penulisan.....
<b>BAB II</b>	<b>KAJIAN PUSTAKA</b>
	A. Kajian Teori .....
	1. Konsep Efektivitas .....
	2. Konsep Kualitas Layanan .....
	3. Konsep <i>Electronic Service Quality</i> ( <i>E-Servqual</i> ).....
	4. Konsep Kepuasan.....
	B. Penelitian Terdahulu.....
	C. Kerangka Berfikir.....
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>
	A. Jenis dan Pendekatan .....
	B. <i>Setting</i> Penelitian .....
	C. Subyek Penelitian .....
	D. Sumber Data .....
	E. Teknik Pengumpulan Data .....
	F. Pengujian Keabsahan Data.....
	G. Teknik Analisis Data .....

<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
	A. Gambaran Obyek Penelitian .....	39
	1. Identitas Lembaga .....	39
	2. Visi, Misi, dan Tujuan KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.....	39
	3. Struktur Organisasi KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.....	40
	4. Kantor Cabang KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.....	41
	5. Produk – Produk KSPPS Yaummi Maziyah Assa'adah.....	43
	6. Aplikasi Yaummi Mobile .....	47
	B. Deskripsi Data Penelitian .....	51
	1. Penerapan Kualitas Layanan Aplikasi Yaummi Mobile .....	51
	2. Efektivitas Layanan Aplikasi Yaummi Mobile Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota .....	58
	C. Analisis Data Penelitian .....	72
	1. Analisis Penerapan Kualitas Layanan Aplikasi Yaummi Mobile.....	72
	2. Analisis Efektivitas Layanan Aplikasi Yaummi Mobile Dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota.....	75
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b>	
	A. Simpulan .....	81
	B. Saran-saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>		

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu ..... 23  
Tabel 4.1 Kantor Cabang KSPPS Yaummi MAS ..... 41



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi KSPPS Yaummi MAS .....	40
Gambar 4.2 Fasilitas Aplikasi Yaummi Mobile .....	48
Gambar 4.3 Fitur Aplikasi Yaummi Mobile .....	50

