

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iv
SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI.....	v
LEMBAR PELIMPAHAN HAK CIPTA	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK INDONESIA.....	viii
ABSTRAK INGGRIS	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian.....	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Kegunaan Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Aplikasi	7
2.1.1 Pengertian Pemanfaatan Aplikasi	7
2.1.2 Tujuan Pemanfaatan Aplikasi	8
2.2 Sejarah Aplikasi Pospay	10
2.2.1 Kelebihan dan Kekurangan Pospay	11
2.2.2 Manfaat Aplikasi Pospay.....	11
2.2.3 Aspek-Aspek Pemanfaatan Aplikasi Pospay.....	12
2.2.4 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Aplikasi	

Pospay	14
2.2.5 Indikator Pemanfaatan Aplikasi Pospay	15
2.3 Kualitas Pelayanan	16
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	16
2.3.2 Prinsip – Prinsip Kualitas Kualitas Pelayanan	17
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.4 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	21
2.3.5 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	23
2.3.6 Indikator Kualitas Pelayanan	25
2.4 Kerangka Pemikiran	26
2.5 Penelitian Terdahulu.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Pendekatan Dan Jenis Penelitian	31
3.3.1 Pendekatan.....	31
3.3.2 Jenis Penelitian	31
3.2. Variabel Penelitian.....	31
3.3 Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	32
3.3.1. Lokasi Penelitian	32
3.3.2 Jadwal Penelitian	32
3.4. Sumber Data	33
3.5 Instrumen Penelitian.....	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.7 Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian.....	36
4.1.1 Sejarah Singkat PT. Pos Indonesia	36
4.1.2 Visi dan Misi PT. Pos Indonesia	37
4.1.3 Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota..Gunungsitoli	38
4.1.4 <i>Job Description</i> PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota	

Gunungsitoli	38
4.1.5 Deskripsi Identitas Informan	40
4.2 Analisis Hasil Wawancara	43
4.3 Pembahasan	54
4.4 Keterbatasan Peneliti	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	32
Tabel 4.1 Pembagian Tugas	39
Tabel 4.2 Jadwal Wawancara Dengan Informan Pendukung	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	27
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Wawancara	L1
Lampiran 2 Foto Dokumentasi.....	L1