

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II. LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Kualitas.....	7
2.2 Website.....	8
2.3 Kualitas Website.....	10
2.4 Kepuasan.....	11
2.5 Pelanggan.....	12
2.6 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.7 Konsep WebQual.....	13
2.8 Hubungan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pelanggan.....	17

2.9 Hubungan antara Kualitas Interaksi dengan Kepuasan Pelanggan.....	18
2.10 Hubungan antara Kualitas Penggunaan dengan Kepuasan Pelanggan.....	18
2.11 Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Komitmen Situs.....	19
2.12 SPSS.....	19
2.13 Validitas dan Reliabilitas.....	20
2.14 Uji Asumsi.....	22
2.15 Regresi.....	24
2.16 Regresi Linear Berganda.....	25
2.17 Penyelesaian Persamaan Regresi dengan Matriks.....	25
2.18 Pengujian Persamaan Regresi.....	27
2.19 Skala Likert.....	28
BAB III. METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Identifikasi Masalah.....	29
3.2 Instrumen Penelitian.....	29
3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	35
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.6 Metode Pengumpulan data.....	38
3.7 Sumber Data.....	39
3.8 Analisis Data.....	39
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Tampilan Awal Website Rodex Travel.....	46

	Halaman
4.2 Gambaran Umum Responden	47
4.3 Website Quality (X).....	49
4.4 Customer Satisfaction (Y).....	52
4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
4.6 Uji Asumsi.....	61
4.7 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
4.8 Pengaruh Kualitas Pengguna (<i>Usability</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	77
4.9 Pengaruh Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	77
4.10 Pengaruh Kualitas Interaksi (<i>Interacton Quality</i>) terhadap Kepuasan Pelanggan (<i>Customer Satisfaction</i>).....	78
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Data Hasil Pengamatan.....	26
Tabel 3.1 Operasional Variabel.....	36
Tabel 3.2 Bobot Nilai Jawaban Responden.....	37
Tabel 4.1 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
Tabel 4.2 Responden berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4.3 Responden berdasarkan Pendidikan Sebelumnya.....	48
Tabel 4.4 Responden berdasarkan Kota Asal.....	48
Tabel 4.5 Tujuan Mengunjungi Website Rodex Travel.....	49
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Usability (X1).....	49
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Information Quality (X2).....	50
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Interaction Quality (X3).....	52
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel Customer Satisfaction (Y).....	53
Tabel 4.10 Output Validitas Usability (X1).....	54
Tabel 4.11 Output Validitas Information Quality (X2).....	55
Tabel 4.12 Output Validitas Interaction Quality (X3).....	56
Tabel 4.13 Output Validitas Customer Satisfaction (Y).....	57
Tabel 4.14 Output Reliabilitas Usability (X1) Case Processing Summary.....	58
Tabel 4.15 Output Reliabilitas Usability (X1) Reliability Statistics.....	58
Tabel 4.16 Output Reliabilitas Information Quality (X2) Case Processing Summary.....	59
Tabel 4.17 Output Reliabilitas Information Quality (X2) Reliability Statistics.....	59

Tabel 4.18 Output Reliabilitas Interaction Quality (X3) Case Processing Summary.....	60
Tabel 4.19 Output Reliabilitas Interaction Quality (X3) Reliability Statistics.....	60
Tabel 4.20 Output Reliabilitas Customer Satisfaction (Y) Case Processing Summary.....	60
Tabel 4.21 Output Reliabilitas Customer Satisfaction (Y) Reliability Statistics.....	61
Tabel 4.22 Multikolinearitas Coefficients.....	63
Tabel 4.23 Heteroskedastisitas Correlations.....	64
Tabel 4.24 Autokorelasi Model Summary.....	65
Tabel 4.25 Output Uji Linearitas Customer Satisfaction*Usability.....	67
Tabel 4.26 Output Uji Linearitas Customer Satisfaction*Information Quality...	68
Tabel 4.27 Output Uji Linearitas Customer Satisfaction*Interaction Quality.....	68
Tabel 4.28 Hasil Uji Koefisien Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pelanggan.....	69
Tabel 4.29 Output Regression Variables Entered/Removed.....	70
Tabel 4.30 Output Regression Model Summary.....	70
Tabel 4.31 Output Regression ANOVA.....	71
Tabel 4.32 Output Regression Coefficients.....	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 QFD dan Perkembangan Website.....	14
Gambar 2.2 Perkembangan Pengukuran Perangkat Lunak Model Kualitas Website atau WebQual.....	16
Gambar 2.3 Instrumen Penelitian yang digunakan dalam WebQual.....	17
Gambar 3.1 Konstruksi Kuesioner Pengaruh Kualitas Website terhadap Kepuasan Pelanggan.....	30
Gambar 3.2 Kuesioner.....	34
Gambar 3.3 Diagram Alir Penelitian.....	40
Gambar 4.1 Homepage Website Rodex Travel.....	46
Gambar 4.2 Grafik Normal P-P Plot.....	62
Gambar 4.3 Daerah Penentuan H_0 dalam uji Durbin-Watson.....	66