

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---------------------------------|---------|
| ABSTRAK | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR | xiv |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Pembatasan Masalah..... | 4 |
| 1.4 Tujuan | 5 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 6 |
| BAB II LANDASAN TEORI..... | 8 |
| 2.1 Penelitian Sebelumnya | 8 |
| 2.2 Landasan Teori | 10 |
| 2.2.1 Website | 10 |
| 2.2.2 Kualitas..... | 12 |
| 2.2.3 Jasa | 12 |
| 2.2.4 Kepuasan Pelanggan..... | 13 |

| | | |
|---------------------------------------|---|-----------|
| 2.2.5 | Konsep <i>WebQual</i> | 15 |
| 2.2.6 | <i>Google Form</i> | 16 |
| 2.2.7 | Validitas dan Reliabilitas..... | 17 |
| 2.2.8 | Uji Asumsi Klasik | 20 |
| 2.2.9 | Regresi..... | 22 |
| 2.3 | Kerangka Konseptual | 29 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | | 30 |
| 3.1 | Identifikasi Masalah | 30 |
| 3.2 | Instrumen Penelitian..... | 30 |
| 3.2.1 | Desain Kuesioner..... | 31 |
| 3.3 | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 41 |
| 3.3.1 | Definisi Operasional Variabel | 42 |
| 3.3.2 | Pengukuran Variabel | 43 |
| 3.4 | Lokasi Dan Waktu Penelitian..... | 44 |
| 3.5 | Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel | 45 |
| 3.6 | Metode Pengumpulan Data | 46 |
| 3.7 | Sumber Data | 46 |
| 3.8 | Analisis Data | 47 |
| 3.8.1 | Tabulasi Data..... | 47 |
| 3.8.2 | Tahapan Analisis data..... | 47 |
| 3.8.3 | Keterangan..... | 48 |
| BAB IV PEMBAHASAN..... | | 59 |
| 4.1 | Deskripsi Hasil Penelitian | 59 |

| | | |
|--------------------|--|----|
| 4.1.1 | Karakteristik Responden..... | 59 |
| 4.1.2 | Deskripsi Variabel Kualitas Pengguna (X_1) | 61 |
| 4.1.3 | Deskripsi Variabel Kualitas Informasi (X_2) | 62 |
| 4.1.4 | Deskripsi Variabel Kualitas Interaksi (X_3)..... | 64 |
| 4.1.5 | Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)..... | 65 |
| 4.2 | Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner | 66 |
| 4.3 | Uji Asumsi Klasik | 69 |
| 4.3.1 | Hasil Uji Normalitas | 70 |
| 4.3.2 | Hasil Uji Multikolinieritas..... | 71 |
| 4.3.3 | Hasil Uji Heteroskedastisitas | 72 |
| 4.3.4 | Hasil Uji Autokorelasi | 72 |
| 4.3.5 | Hasil Uji Linieritas | 73 |
| 4.4 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 75 |
| 4.4.1 | Prosedur Analisis Regresi dan Pengujian | 77 |
| 4.5 | Pembahasan | 80 |
| 4.5.1 | Variabel Kualitas Pengguna (X_1) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna <i>Website</i> Hotel 88 (Y)..... | 80 |
| 4.5.2 | Variabel Kualitas Informasi (X_2) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna <i>Website</i> Hotel 88 (Y)..... | 81 |
| 4.5.3 | Variabel Kualitas Interaksi (X_3) Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna <i>Website</i> Hotel 88 (Y)..... | 82 |
| BAB V PENUTUP..... | | 83 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 83 |
| 5.2 | Saran | 84 |

| | |
|-----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 85 |
| BIODATA PENULIS | 87 |
| LAMPIRAN..... | 88 |

