

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat Analisis.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Analisis.....	8
2.2 <i>Website</i>	8
2.3 <i>Website</i> tipe Informasional	8
2.4 Kualitas <i>Website</i>	9
2.5 Kepuasan Pengguna <i>Website</i>	10
2.6 Konsep <i>Webqual</i>	11

	Halaman
2.7 <i>Google Form</i>	12
2.8 Hubungan Kualitas <i>Website</i> dan Kepuasan Pengguna	13
2.9 Validitas dan reliabilitas	14
2.10 Uji Asumsi.....	16
2.11 Regresi Linear Berganda	18
2.12 <i>Statistical Product and Service Solution (SPSS)</i>	19
2.13 Uji Koefisien Regresi secara bersama (Uji F)	19
2.14 Uji Koefisien Regresi secara parsial (Uji T)	21
2.15 Kerangka Konseptual	23
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Identifikasi Masalah	24
3.2 Instrumen Penelitian	24
3.3 Model Konseptual Penelitian.....	26
3.4 Definisi Operasional dan pengukuran Variabel.....	26
3.4.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.4.2 Pengukuran Variabel.....	31
3.5 Penyebaran Kuesioner	32
3.6 Populasi, Sampel dan teknik pengambilan Sampel.....	37
3.7 Metode Pengumpulan Data	38
3.8 Analisis Data.....	39
3.8.1 Tabulasi Data	39
3.8.2 Tahapan Analisis Data	39

	Halaman
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Tampilan Awal <i>Website</i> SCC	40
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	41
4.2.1 Uji Validitas	41
4.2.2 Uji Reliabilitas	44
4.3 Analisis Deskriptif	47
4.3.1 Gambaran Umum Responden	47
4.3.2 Analisis Deskriptif Variabel	48
4.4 Uji Asumsi	51
4.4.1 Uji Normalitas	51
4.4.2 Uji Multikolinearitas	52
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	53
4.4.4 Uji Autokorelasi	54
4.4.5 Uji Linearitas	55
4.5 Uji Regresi Linear Berganda	57
4.6 Hubungan antara <i>Usability</i> dan <i>User Satisfaction</i>	62
4.7 Hubungan antara <i>Information Quality</i> dan <i>User Satisfaction</i>	63
4.8 Hubungan antara <i>Service Interaction</i> dan <i>User Satisfaction</i>	64
4.9 Pembahasan	65
4.9.1 Pembahasan variabel <i>Usability</i>	65
4.9.2 Pembahasan variabel <i>Information Quality</i>	66

	Halaman
BAB V PENUTUP.....	67
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Instrumen Penelitian Webqual 4.0.....	28
Tabel 3.1 Variabel <i>Usability</i>	28
Tabel 3.2 Variabel <i>Information Quality</i>	29
Tabel 3.3 Variabel <i>Service Interaction</i>	30
Tabel 3.4 Variabel <i>User Satisfaction</i>	31
Tabel 3.5 Bobot Nilai Responden	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Usability</i>	41
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Information Quality</i>	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>Service Interaction</i>	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen <i>User Satisfaction</i>	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen <i>Usability</i>	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen <i>Information Quality</i>	45
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen <i>Service Interaction</i>	46
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen <i>User Satisfaction</i>	46
Tabel 4.9 Jenis Kelamin Responden	47
Tabel 4.10 Usia Responden.....	47
Tabel 4.11 Pekerjaan Responden	47
Tabel 4.12 Deskripsi <i>Usability</i>	48
Tabel 4.13 Deskripsi <i>Information Quality</i>	49
Tabel 4.14 Deskripsi <i>Service Interaction</i>	50

Tabel 4.15 Deskripsi <i>User Satisfaction</i>	50
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinearitas.....	52
Tabel 4.17 Hasil Uji Autokorelasi	54
Tabel 4.18 Hasil Lineritas <i>User Satisfaction * Usability</i>	56
Tabel 4.19 Hasil Lineritas <i>User Satisfaction * Information Quality</i>	56
Tabel 4.20 Hasil Lineritas <i>User Satisfaction * Service Interaction</i>	57
Tabel 4.21 <i>Output Regression Variabel Entered</i>	57
Tabel 4.22 <i>Output Regression Annova</i>	58
Tabel 4.23 <i>Output Regression Coefficient</i>	58
Tabel 4.24 Rata-rata indikator variabel <i>Usability</i>	65
Tabel 4.25 Rata-rata indikator variabel <i>Information Quality</i>	66



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Karakteristik <i>Website</i>	12
Gambar 2.2 Model Hubungan webqual 4.0 dan kepuasan pengguna	13
Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	23
Gambar 3.1 Konstruk Kuesioner	25
Gambar 3.2 Model Konseptual	26
Gambar 3.3 Desain Kuesioner <i>Usability</i>	33
Gambar 3.4 Desain Kuesioner <i>Information Quality</i>	34
Gambar 3.5 Desain Kuesioner <i>Service Interaction</i>	35
Gambar 3.6 Desain Kuesioner <i>User Satisfaction</i>	36
Gambar 3.7 Desain Kuesioner Identitas Responden.....	36
Gambar 3.8 Tahap-tahap Analisis.....	38
Gambar 4.1 <i>Homepage website SCC</i>	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas.....	51
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Gambar 4.4 Daerah Penentuan H0 dalam uji Durbin watson	55