

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	6
2.1 Gambaran Umum Tentang Perbanas .....	6
2.1 <i>Website</i> .....	6
2.2 Kualitas <i>Website</i> .....	9
2.3 <i>WebQual</i> .....	9

## Halaman

2.4 Hubungan Kualitas <i>Website</i> Dengan Pengguna .....	14
2.5 Hubungan Kualitas Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna .....	15
2.6 Hubungan Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna .....	15
2.8 Statistikal Product and Service Solutions (SPSS) .....	16
2.9 Skala Likert .....	16
2.10 Validitas dan Reliabilitas .....	17
2.11 Uji Asumsi.....	19
2.12 Regresi .....	21
2.13 Regresi Linier Berganda .....	22
2.13.1 Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (Uji F) .....	22
2.13.2 Uji Koefisien Regresi Secara Linier (T).....	24
2.14 Analisis Korelasi Berganda.....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Alur Proses Metodologi Penelitian.....	28
3.2 Tahap Awal Metodologi Penelitian .....	29
3.2.1 Identifikasi Masalah .....	29
3.2.2 Studi Literatur .....	35
3.2.3 Pengumpulan Data .....	35
3.2.4 Membuat Model Hipotesis .....	36
3.3 Tahap Pelaksanaan.....	36

	<b>Halaman</b>
3.3.1 Analisis <i>Website</i> dengan <i>Webqual</i> .....	37
3.3.2 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan <i>Website</i> .....	59
3.2 Tahap Akhir.....	65
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>66</b>
4.1 Tampilan Layanan <i>Website</i> STIE Perbanas .....	66
4.1.1 Layanan Profil Perbanas.....	67
4.1.2 Layanan Program Studi.....	67
4.1.3 Layanan Sarana dan Prasarana .....	68
4.1.4 Layanan Tridarma Pendidikan.....	69
4.1.5 Layanan Tridarma Penelitian.....	71
4.1.6 Layanan Tridarma Pengabdian Masyarakat .....	72
4.2 Gambaran Umum Responden .....	73
4.3 Uji Analisis Layanan Profil.....	73
4.3.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	75
4.3.2 Uji Asumsi.....	79
4.3.3 Analisis Regresi Linier .....	87
4.4 Uji Analisis Layanan Program Studi .....	91
4.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	93
4.4.2 Uji Asumsi.....	97
4.4.3 Analisis Regresi Linier .....	106

## Halaman

4.5 Uji Analisis Layanan Sarana dan Prasarana.....	110
4.5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	112
4.5.2 Uji Asumsi.....	115
4.5.3 Analisis Regresi Linier.....	124
4.6 Uji Analisis Layanan Tridarma Pendidikan.....	128
4.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	131
4.6.2 Uji Asumsi.....	136
4.6.3 Analisis Regresi Linier.....	146
4.7 Uji Analisis Layanan Tridarma Penelitian.....	151
4.7.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	153
4.7.2 Uji Asumsi.....	157
4.7.3 Analisis Regresi Linier.....	165
4.8 Uji Analisis Layanan Tridarma Pengabdian Masyarakat.....	169
4.8.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	171
4.8.2 Uji Asumsi.....	175
4.8.3 Analisis Regresi Linier.....	184
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>189</b>
5.1 Kesimpulan .....	189
5.2 Saran .....	189

	<b>Halaman</b>
DAFTAR PUSTAKA.....	191
LAMPIRAN.....	193

