

# DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Manfaat.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Populasi.....	6
2.2 Sampel .....	6
2.3 Kualitas .....	7
2.4 <i>Website</i> .....	7
2.4.1 Jenis-Jenis <i>Website</i> .....	7
2.4.2 Kualitas <i>Website</i> .....	8
2.5 Pelanggan.....	9
2.6 Kepuasan.....	9
2.6.1 Kepuasan Pelanggan.....	9
2.7 Konsep Webqual.....	10

2.8	Model Konseptual.....	12
2.9	Validitas dan Reliabilitas .....	13
2.10	Uji Asumsi .....	14
2.11	Regresi .....	16
2.11.1	Regresi Linier Berganda .....	17
2.12	Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F).....	18
2.13	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T).....	20
2.14	Analisis Korelasi Ganda .....	21
2.15	Analisis Determinasi.....	23
BAB III METODE PENELITIAN .....		24
3.1	Tahap Penelitian .....	24
3.2	Tahap Pengembangan .....	25
3.3	Tahap Pendahuluan.....	26
3.4	Tahap Pengumpulan Data .....	26
3.5	Variabel Penelitian .....	27
3.6	Pengumpulan Data.....	35
3.7	Tahap Analisi Data .....	37
3.7.1	Uji Validasi dan Reliabilitas .....	37
3.7.2	Uji Asumsi.....	39
3.8	Uji Regresi Linier Berganda .....	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....		46
4.1	Website PT Badak LNG .....	46
4.2	Gambaran Umum Responden.....	47
4.2.1	Responden <i>Website</i> PT Badak LNG .....	47
4.3	Kualitas <i>Website</i> .....	48
4.3.1	<i>Usability Quality</i> (X1).....	48

4.3.2	<i>Information Quality (X2)</i> .....	49
4.3.3	<i>Interaction Quality (X3)</i> .....	50
4.4	<i>User Satisfaction</i> .....	51
4.5	Uji Validasi dan Realibitas Kuesioner.....	52
4.5.1	Uji Validasi.....	53
4.5.2	Uji Reliabel.....	60
4.5.3	Uji Normalitas Data.....	64
4.5.4	Uji Multikolinieritas .....	65
4.5.5	Uji Heteroskedastisitas .....	67
4.5.6	Uji Autokorelasi .....	68
4.5.7	Uji Linieritas.....	71
4.6	Analisis Regresi Linier .....	75
4.6.1	Prosedur Analisis Regresi Berganda.....	78
4.7	Pengaruh <i>Usability Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	82
4.8	Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	83
4.9	Pengaruh <i>Interaction Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	83
4.10	Rekomendasi Terhadap Kepuasan Pengguna .....	83
4.10.1	Rekomendasi Kualitas Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna	84
4.10.2	Rekomendasi Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna...	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		86
5.1	Kesimpulan .....	86
5.2	Saran .....	87
DAFTAR PUSTAKA .....		88
LAMPIRAN .....		90
BIODATA .....		128