

DAFTAR ISI

Halaman

| | |
|--|------|
| ABSTRAK | vii |
| KATA PENGANTAR | viii |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Perumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Pembatasan Masalah | 3 |
| 1.4 Tujuan | 4 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.6 Sistematika Penulisan..... | 4 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 6 |
| 2.1 Kualitas Layanan | 6 |
| 2.2 Kualitas Informasi | 6 |
| 2.3 Kualitas <i>Website</i> (<i>Website Quality</i>) | 7 |
| 2.4 <i>E-Commerce</i> | 8 |
| 2.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling | 11 |
| 2.6 Definisi Operasional Variabel | 11 |
| 2.7 Analisis Regresi Linear Berganda | 12 |
| 2.8 Uji Validitas | 13 |

Halaman

| | |
|--|----|
| 2.9 Uji Reliabilitas..... | 14 |
| 2.10 Uji Asumsi | 14 |
| 2.10.1 Uji Normalitas Data..... | 14 |
| 2.10.2 Uji Multikolinearitas..... | 15 |
| 2.10.3 Uji Heteroskedastisitas | 15 |
| 2.10.4 Uji Autokorelasi | 15 |
| 2.10.5 Uji Linearitas..... | 16 |
| 2.11 Kajian Pustaka..... | 17 |
| 2.12 Penelitian Terdahulu | 17 |
| 2.13 Pengembangan Model..... | 18 |
| 2.14 Pengembangan Indikator | 18 |
| 2.15 Kuesioner | 19 |
| 2.16 <i>Statistical Product and Service Solutions</i> (SPSS) | 20 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 22 |
| 3.1 Rancangan Penelitian | 22 |
| 3.2 Instrumen Penelitian | 30 |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel | 34 |
| 3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian | 37 |
| 3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel | 37 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 39 |
| 4.1 Gambaran Umum Responden..... | 39 |
| 4.2 Kualitas Layanan (X1) | 43 |
| 4.3 Kualitas Informasi (X2) | 44 |

Halaman

| | |
|--|----|
| 4.4 Kualitas <i>Website</i> | 44 |
| 4.5 Uji Validitas dan Reliabilitas | 45 |
| 4.5.1 Uji Validitas | 45 |
| 4.5.2 Uji Reliabilitas..... | 48 |
| 4.6 Uji Asumsi..... | 50 |
| 4.6.1 Uji Normalitas Data..... | 51 |
| 4.6.2 Uji Multikolinearitas..... | 52 |
| 4.6.3 Uji Heterokedastisitas | 52 |
| 4.6.4 Uji Autokorelasi | 53 |
| 4.6.5 Uji Linearitas..... | 54 |
| 4.7 Analisis Regresi Linear Berganda..... | 55 |
| 4.8 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kualitas <i>Website</i> | 61 |
| 4.9 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kualitas <i>Website</i> | 61 |
| 4.10 Pembahasan | 62 |
| BAB V PENUTUP | 63 |
| 5.1 Kesimpulan | 63 |
| 5.2 Saran | 64 |
| DAFTAR PUSTAKA | 65 |
| LAMPIRAN | 67 |