

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan.....	5
1.5 Manfaat	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Kualitas.....	9
2.2 <i>Website</i>	10
2.3 Kualitas <i>Website</i>	13
2.4 Kepuasan	14

	Halaman
2.5 Pelanggan	15
2.6 Kepuasan Pelanggan	16
2.7 Konsep WebQual	16
2.7.1 Dimensi WebQual	18
2.8 Hubungan antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pelanggan....	20
2.9 Hubungan antara Kualitas Interaksi dengan Kepuasan Pelanggan	21
2.10 Hubungan antara Kualitas Penggunaan dengan Kepuasan Pelanggan	21
2.11 Hubungan antara Kepuasan Pelanggan dengan Komitmen Situs	21
2.12 Skala Likert	22
2.13 <i>Statistikal Product and Service Solutions</i> (SPSS)	23
2.14 Validitas dan Reliabilitas	23
2.15 Uji Asumsi.....	25
2.16 Regresi.....	28
2.17 Regresi Linear Berganda	29
2.18 Pengujian Persamaan Regresi	29
2.19 Analisis Korelasi Ganda.....	33
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1 <i>Website</i> Resmi PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	35
3.2 Alur Proses Metodologi Penelitian	40

Halaman

3.3 Tahap Awal Metodologi Penelitian.....	41
3.3.1 Identifikasi Masalah.....	41
3.3.2 Studi Literatur	41
3.3.3 Pengumpulan Data	41
3.3.4 Membuat Model Hipotesis.....	42
3.4 Tahap Pelaksanaan	43
3.4.1 Analisis <i>Website</i> dengan <i>WebQual</i>	43
3.4.2 Analisis Pengaruh Kualitas <i>Website</i>	55
3.4.3 Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
3.5 Tahap Akhir.....	81
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	82
4.1 Gambaran Umum Karakteristik Responden	82
4.1.1 Jenis Kelamin.....	82
4.1.2 Usia.....	83
4.1.3 Pendidikan Sebelumnya	83
4.1.4 Kota Asal.....	84
4.1.5 Tujuan Mengunjungi <i>Website</i> Resmi PT. KAI (Persero).....	84
4.2 <i>Website Quality</i>	85
4.2.1 <i>Usability Quality</i> (X1).....	85
4.2.2 <i>Information Quality</i> (X2)	86

	Halaman
4.2.3 <i>Interaction Quality</i> (X3).....	87
4.3 <i>User Satisfaction</i> (Y).....	88
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	89
4.4.1 Uji Validitas	89
4.4.2 Uji Reliabilitas.....	94
4.5 Uji Asumsi.....	101
4.5.1 Uji Normalitas Data	101
4.5.2 Uji Multikolinearitas	103
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	104
4.5.4 Uji Autokorelasi	107
4.5.5 Uji Linearitas.....	109
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	113
4.6.1 Prosedur Analisis Regresi dan Pengujian.....	115
4.7 Pembahasan.....	123
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	127
5.1 Kesimpulan.....	127
5.2 Saran.....	128
DAFTAR PUSTAKA	129
LAMPIRAN.....	132