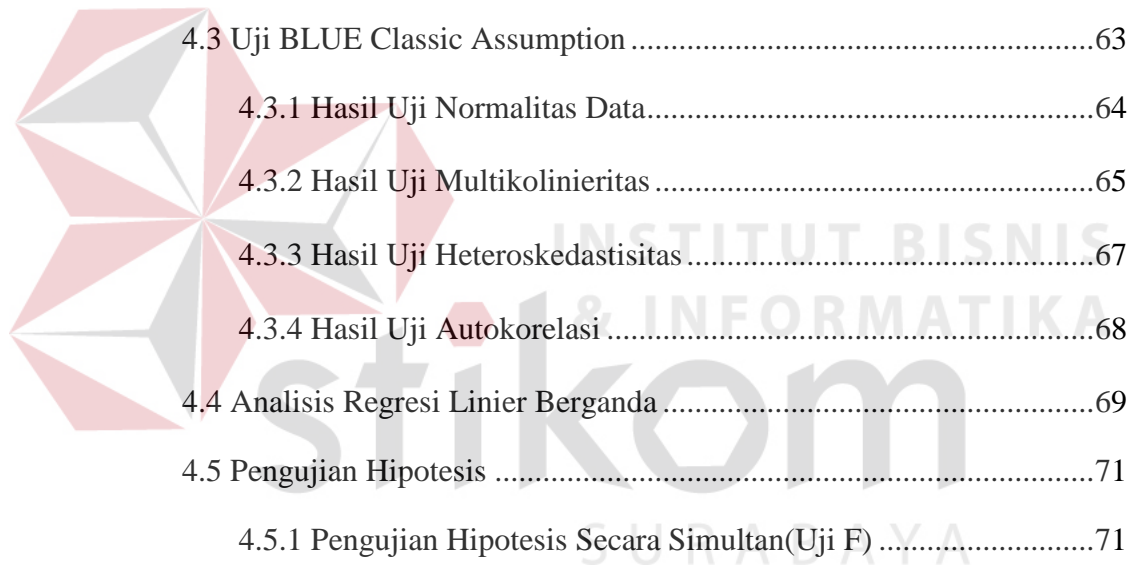


DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	8
2.1 Kualitas	8
2.2 Website	9
2.2.1 Pengertian <i>Website</i>	9
2.2.2 Fungsi <i>Website</i>	9
2.2.3 Elemen-Elemen dalam Mendesain <i>Website</i>	10
2.3 Metode WebQual	12
2.4 Kepuasan	15
2.5 Skala Model Likert	16
2.6 Penelitian Sebelumnya	18
2.7 Validitas	21
2.8 Reliabilitas	21

	Halaman
2.9 BLUE Classic Assumption	22
2.10 Analisis Regresi Linier Berganda	24
2.11 Pengujian Hipotesis	25
2.12 Uji Koefisien Determinasi Berganda	27
2.13 Kerangka Konseptual	28
2.14 Hipotesis	28
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	29
3.1 Identifikasi Variabel penelitian.....	29
3.2 Jenis Penelitian.....	29
3.3 Definisi Operasional Variabel.....	30
3.4 Lokasi dan Waktu Penelitian	32
3.5 Sumber Data.....	32
3.6 Populasi dan Sampel	33
3.6.1 Populasi.....	33
3.6.2 Sampel	33
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.8 Instrumen Penelitian	35
3.8.1 Kuesioner	35
3.8.2 Pengukuran/Penilaian Instrumen	36
3.8.3 Desain Kuesioner.....	38
3.9 Analisis Data.....	41
3.9.1 Tabulasi Data	41
3.9.2 Proses Tahapan Pengolahan Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Deskripsi Hasil Penelitian.....	51

4.1.1 Deskripsi Karakteristik Responden	51
4.1.2 Deskripsi Variabel Kualitas Penggunaan (X1).....	55
4.1.3 Deskripsi Variabel Kualitas Informasi (X2).....	56
4.1.4 Deskripsi Variabel Kualitas Interaksi (X3)	58
4.1.5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	59
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas	60
4.2.1 Uji Validitas	60
4.2.2 Uji Reliabilitas	62
4.3 Uji BLUE Classic Assumption	63
4.3.1 Hasil Uji Normalitas Data.....	64
4.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas	65
4.3.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	67
4.3.4 Hasil Uji Autokorelasi	68
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	69
4.5 Pengujian Hipotesis	71
4.5.1 Pengujian Hipotesis Secara Simultan(Uji F)	71
4.5.2 Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	72
4.6 Koefisien Determinasi Ganda (R^2)	73
4.7 Pembahasan	74
4.7.1 Pengaruh Kualitas Penggunaan (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna <i>Website</i> Universitas Surabaya (Y).....	74
4.7.2 Pengaruh Kualitas Informasi (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna <i>Website</i> Universitas Surabaya (Y).....	75
4.7.3 Pengaruh Kualitas Interaksi (X3) Terhadap Kepuasan Pengguna <i>Website</i> Universitas Surabaya (Y)	76



	Halaman
4.7.3 Keterangan Berdasarkan Data.....	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	84



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Dimensi dan Pertanyaan dalam Metode WebQual 4.0	10
Tabel 2.2 Kategori Skala Likert	18
Tabel 3.1 Variabel Operasional.....	25
Tabel 3.2 Perancangan Pertanyaan Konstruk.....	31
Tabel 4.1 Prosentase Jenis Kelamin Responden	32
Tabel 4.2 Prosentase Usia Responden	32
Tabel 4.3 Prosentase Pekerjaan Responden	33
Tabel 4.4 Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Penggunaan	34
Tabel 4.5 Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Informasi	35
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Kualitas Interaksi.....	36
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Responden Untuk Variabel Kepuasan Pengguna	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas.....	49
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel	51
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	54
Tabel 4.11 Hasil Uji Autokorelasi	56
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji F.....	58
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	59
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi Berganda	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	22
Gambar 3.1 Konstruksi Kuesioner	30
Gambar 3.2 Diagram Alir Penelitian	34
Gambar 4.1 Diagram Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	41
Gambar 4.2 Diagram Karakteristik Responden Menurut Usia	42
Gambar 4.3 Diagram Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan.....	43
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas.....	53
Gambar 4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas	55



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1.Kuesioner Offline	84
Lampiran 2 Kuesioner Online (<i>google form</i>).....	88
Lampiran 3 Contoh Hasil Kuesioner Selebaran (<i>offline</i>).....	93
Lampiran 4 Contoh Hasil Kuesioner <i>google form</i> (<i>online</i>)	99
Lampiran 5 Karakteristik Responden.....	107
Lampiran 6 Jawaban Responden Variabel X1	110
Lampiran 7 Jawaban Responden Variabel X2	113
Lampiran 8 Jawaban Responden Variabel X3	116
Lampiran 9 Jawaban Responden Variabel Y	119
Lampiran 10 Hasil Uji Vlidity Variabel X1	122
Lampiran 11 Hasil Uji Validitas Variabel X2.....	124
Lampiran 12 Hasil Uji Validitas Variabel X3.....	125
Lampiran 13 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	126
Lampiran 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1.....	127
Lampiran 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2.....	128
Lampiran 16 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X3.....	129
Lampiran 17 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y.....	130
Lampiran 18 Hasil Uji Normalitas	131
Lampiran 19 Hasil Uji Multikolinieritas.....	132
Lampiran 20 Hasil Uji Heterokedastisitas	133
Lampiran 21 Hasil Uji Autokorelasi.....	134
Lampiran 22 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	135