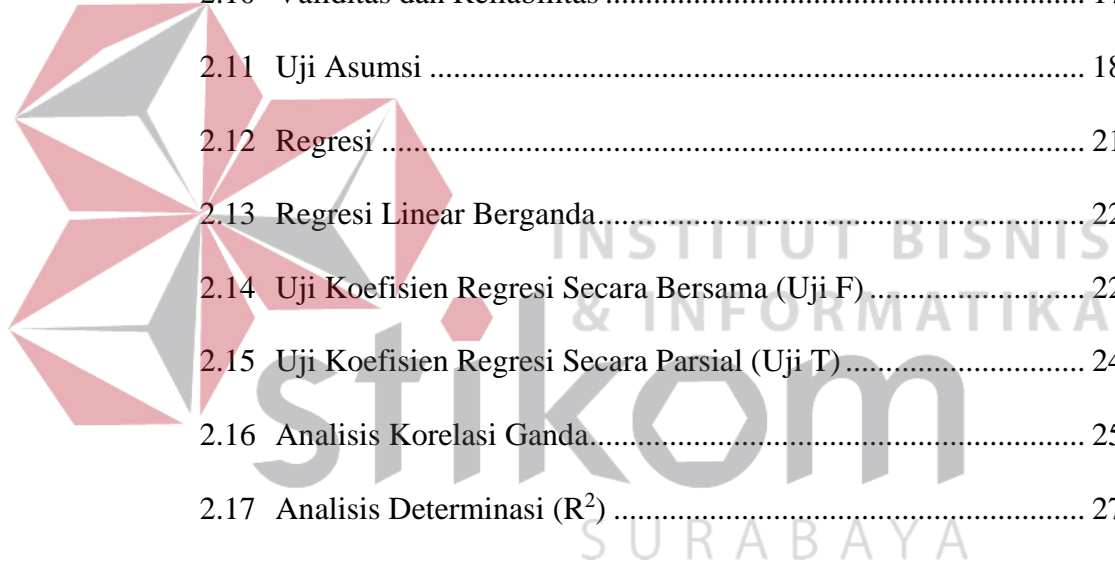


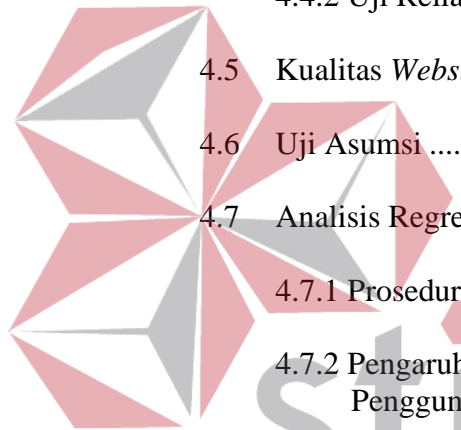
## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan .....	4
1.5 Manfaat Penelitian .....	4
1.6 Sistematika Penelitian .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Kualitas .....	7
2.2 <i>Website</i> .....	7
2.2.1 Jenis-Jenis <i>Website</i> .....	7
2.2.2 Kualitas <i>Website</i> .....	8
2.2.3 Kualitas <i>Website</i> Universita yang baik .....	9
2.3 Jasa .....	9
2.3.1 Kualitas Jasa.....	10
2.3.2 Karakteristik Kualitas Jasa.....	10

2.3.3 Dimensi Kualitas Jasa .....	11
2.4 Pelanggan .....	12
2.5 Kepuasan .....	12
2.6 Kepuasan Pelanggan .....	12
2.7 Konsep <i>WebQual</i> .....	13
2.8 Model Konseptual .....	15
2.9 ISO 9126 .....	16
2.10 Validitas dan Reliabilitas .....	17
2.11 Uji Asumsi .....	18
2.12 Regresi .....	21
2.13 Regresi Linear Berganda.....	22
2.14 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F).....	22
2.15 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T).....	24
2.16 Analisis Korelasi Ganda.....	25
2.17 Analisis Determinasi ( $R^2$ ) .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Metode Penelitian .....	28
3.1.1 Tahap Identifikasi .....	28
3.1.2 Analisis Kualitas .....	29
3.2 Tahap Populasi dan Sampel .....	29
3.2.1 Variabel Penelitian.....	31
3.2.2 Metode Pengumpulan Data.....	34
3.2.3 Pembuatan Kuesioner .....	35



3.2.4 Tahap Analisis.....	36
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Tampilan <i>Website</i> Universitas Narotama.....	48
4.2 Gambaran Umum Responden .....	49
4.3 Responden asal jurusan .....	49
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	50
4.4.1 Uji Validitas .....	50
4.4.2 Uji Reliabilitas .....	59
4.5 Kualitas <i>Website</i> .....	65
4.6 Uji Asumsi .....	71
4.7 Analisis Regresi Linier.....	82
4.7.1 Prosedur Analisis Regresi Berganda.....	85
4.7.2 Pengaruh Kualitas Penggunaan Terhadap Kepuasan Pegguna .....	90
4.7.3 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna .....	91
4.7.4 Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna .....	91
4.7.5 Pengaruh Kualitas <i>Website</i> Terhadap Kepuasan Pengguna .....	91
4.7.6 Rekomendasi Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	92
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>93</b>
5.1 Kesimpulan .....	93
5.2 Saran.....	93



	Halaman
DAFTAR PUSTAKA .....	95
LAMPIRAN.....	97

