

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan .....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	6
2.1 Kualitas.....	6
2.2 Kualitas <i>Website</i> .....	7
2.2.1 <i>Website</i> Perwalian .....	9
2.3 Kepuasan Pengguna .....	11
2.4 Populasi .....	12
2.5 Sampel Penelitian .....	13
2.6 Metode <i>Webqual</i> .....	15
2.6.1 Konsep <i>Webqual</i> .....	16

2.7 Hubungan antara Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan Pengguna .....	19
2.8 Hubungan antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna .....	19
2.9 Hubungan antara Kualitas Interaksi dan Kepuasan Pengguna .....	19
2.10 <i>Statistikal Product and Service Solutions (SPSS)</i> .....	20
2.11 Definisi Operasional Variabel .....	20
2.12 Validitas dan Reliabilitas .....	24
2.13 Analisis Korelasi dan Regresi .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Tahapan Penelitian .....	28
3.1 Jenis Penelitian .....	30
3.2 Lokasi Penelitian .....	30
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian .....	30
3.3.1 Populasi Penelitian .....	30
3.3.2 Sampel Penelitian dan Teknik Pengambilan Sampel .....	31
3.4 Jenis Data, Metode dan Instrumen Pengumpulan Data .....	34
3.4.1 Jenis Data .....	34
3.4.2 Metode Pengumpulan Data dan Instrumen Pengumpulan Data .....	34
3.5 Variabel Penelitian .....	35
3.6 Menentukan Model dan Hipotesis .....	36
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	37
3.8 Pembuatan Kuesioner dengan Metode <i>Webqual 4.0</i> .....	40
3.9 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	43
3.9.1 Hasil Uji Validitas.....	44

3.9.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
3.10 Analisis Data .....	48
3.10.1 Analisis Korelasi dan Regresi .....	48
3.10.2 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	48
3.11 Rumusan Hipotesis .....	49
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>52</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	52
4.2 Gambaran Umum Responden .....	54
4.2.1 Jenis Kelamin .....	55
4.2.2 Semester .....	55
4.2.3 Jabatan.....	56
4.2.4 Jurusan.....	57
4.3 Analisis Deskriptif Variabel Penelitian.....	58
4.3.1 Kemudahan Penggunaan (X1).....	59
4.3.2 Kualitas Informasi (X2).....	60
4.3.3 Kualitas Interaksi (X3).....	62
4.3.4 Kepuasan Pengguna (Y).....	63
4.4 Analisis Korelasi dan Regresi .....	65
4.4.1 Analisis Korelasi.....	65
4.4.2 Analisis Regresi.....	66
4.5 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan .....	74
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>76</b>
5.1 Kesimpulan.....	76
5.2 Saran.....	76
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 QFD dan perkembangan <i>website</i> .....	15
Gambar 2.2 Perkembangan pengukuran perangkat lunak dan kualitas <i>website</i> .....	17
Gambar 2.3 Instrumen penelitian yang digunakan dalam <i>Webqual</i> .....	18
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian .....	29
Gambar 3.2 Diagram jalur pada <i>Webqual</i> 4.0.....	35
Gambar 3.3 Model <i>Webqual</i> 4.0 .....	36
Gambar 3.4 Uji Dua Pihak Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis .....	51
Gambar 4.1 <i>Homepage Website</i> Perwalian .....	52
Gambar 4.2 Grafik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Gambar 4.3 Grafik Responden Berdasarkan Semester .....	56
Gambar 4.4 Grafik Responden Berdasarkan Jabatan.....	57
Gambar 4.5 Grafik Responden Berdasarkan Jurusan .....	58
Gambar 4.6 Grafik Distribusi Skor Rata-Rata Variabel Kemudahan Penggunaan .....	60
Gambar 4.7 Grafik Distribusi Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Informasi .....	61
Gambar 4.8 Grafik Distribusi Skor Rata-Rata Variabel Kualitas Interaksi .....	63
Gambar 4.9 Grafik Distribusi Skor Rata-Rata Variabel Kepuasan Pengguna.....	64
Gambar 4.10 Diagram jalur <i>Webqual</i> 4.0 berdasarkan hasil uji regresi .....	73

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Perhitungan Jumlah Populasi .....	31
Tabel 3.2 Perhitungan Jumlah Sampel .....	33
Tabel 3.3 Bobot Nilai Jawaban Responden .....	35
Tabel 3.4 Konstruk Kemudahan Penggunaan .....	41
Tabel 3.5 Konstruk Kualitas Informasi .....	41
Tabel 3.6 Konstruk Kualitas Interaksi .....	42
Tabel 3.7 Konstruk Kepuasan Pengguna .....	42
Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kemudahan Penggunaan .....	44
Tabel 3.9 Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi .....	44
Tabel 3.10 Uji Validitas Variabel Kualitas Interaksi .....	45
Tabel 3.11 Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna .....	46
Tabel 3.12 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	55
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Semester .....	56
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Jabatan .....	57
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Jurusan .....	57
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Variabel Kemudahan Penggunaan (X1) .....	59
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi (X2) .....	61
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Interaksi (X3) .....	62
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna (Y) .....	64
Tabel 4.9 Interval kategorisasi kekuatan hubungan korelasi .....	66

Tabel 4.10 Analisis korelasi antar variabel .....	66
Tabel 4.11 <i>Model Summary</i> X1 dengan Y .....	67
Tabel 4.12 <i>Coefficients<sup>a</sup></i> X1 dengan Y .....	67
Tabel 4.13 <i>Model Summary</i> X2 dengan Y .....	69
Tabel 4.14 <i>Coefficients<sup>a</sup></i> X2 dengan Y .....	69
Tabel 4.15 <i>Model Summary</i> X3 dengan Y .....	71
Tabel 4.16 <i>Coefficients<sup>a</sup></i> X3 dengan Y .....	71
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis .....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Biodata Penulis .....	81
Lampiran 2 Angket Penelitian .....	83
Lampiran 3 Hasil Analisis Penelitian SPSS.....	89
Lampiran 4 Data 94 Responden.....	96
Lampiran 4 Tabulasi Data Hasil Isian Responden.....	97

