

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II. LANDASAN TEORI.....	7
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
2.3 <i>E-Government</i>	9
2.3.1 Penilaian Kualitas <i>Website</i> Pemerintahan Yang Baik....	9
2.4 Pengertian Jasa.....	12
2.4.1 Kualitas Jasa.....	12

	Halaman
2.4.2 Karakteristik Kualitas Jasa.....	13
2.4.3 Dimensi Kualitas Jasa.....	13
2.5 Pelanggan.....	14
2.6 Kepuasan.....	15
2.7 Kepuasan Pelanggan.....	15
2.8 Konsep Webqual.....	16
2.9 ISO 9126.....	18
2.10 Model Konseptual.....	19
2.11 Validitas dan Reliabilitas.....	20
2.12 Uji Asumsi.....	21
2.13 Regresi.....	23
2.14 Regresi Linear Berganda.....	24
2.15 Uji Koefisien Regresi Secara Bersama (Uji F).....	25
2.16 Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Hji T).....	27
2.17 Analisis Korelasi Ganda.....	28
2.18 Analisis Determinasi.....	30
BAB III. METODE PENELITIAN.....	31
3.1 Tahap Penelitian.....	31
3.2 Tahap Pendahuluan.....	31
3.3 Tahap Pengumpulan Data.....	32
3.3.1 Populasi dan Sampel.....	32
3.3.2 Variabel Penelitian.....	32
3.3.3 Pembuatan Kuesioner.....	42

3.3.4	Pengumpulan Data.....	43
3.4	Tahap Analisis Data.....	43
3.4.1	Uji Validitas dan Reabilitas.....	43
3.4.2	Uji Asumsi.....	45
3.5	Uji Regresi Linier Berganda.....	48
3.6	Tahap Pengambilan Keputusan.....	51
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....		55
4.1	<i>Website</i> Bandiklat Prov Jatim.....	55
4.2	Gambaran Umum Responden	58
4.2.1	Profil Responden <i>Website</i> Bandiklat Prov Jatim.....	58
4.2.2	Profil Responden Pegawai Bandiklat Prov Jatim.....	60
4.2.3	Profil Responden Pengguna <i>Website</i> Bandiklat Prov Jatim.....	61
4.3	Uji Validasi dan Reabilitas Kuesioner.....	63
4.3.1	Uji Validasi.....	63
4.3.2	Uji reliabilitas.....	73
4.4	Kualitas <i>Website</i>	78
4.4.1	Kualitas Pengguna (<i>Usability Quality</i>) (X1).....	79
4.4.2	Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) (X2).....	80
4.4.3	Kualitas Interaksi (<i>Interacton Quality</i>) (X3).....	81
4.4.3	Kepuasan Pengguan (<i>User Satisfaction</i>) (Y).....	82
4.5	Uji Asumsi.....	84

	Halaman
4.5.1 Uji Normalitas Data.....	84
4.5.2 Uji Multikolinieritas.....	85
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	87
4.5.4 Uji autokorelasi.....	88
4.5.5 Uji Linieritas.....	90
4.6 Analisis Regresi Linier.....	94
4.6.1 Prosedur Analisis Regresi Berganda.....	97
4.7 Pengaruh Kualitas Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna	102
4.8 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna....	102
4.9 Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	103
4.10 Strategi Peningkatan <i>Website</i> Bandiklat Prov Jatim.....	103
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	110
5.1 Kesimpulan	110
5.2 Saran	111
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN.....	115