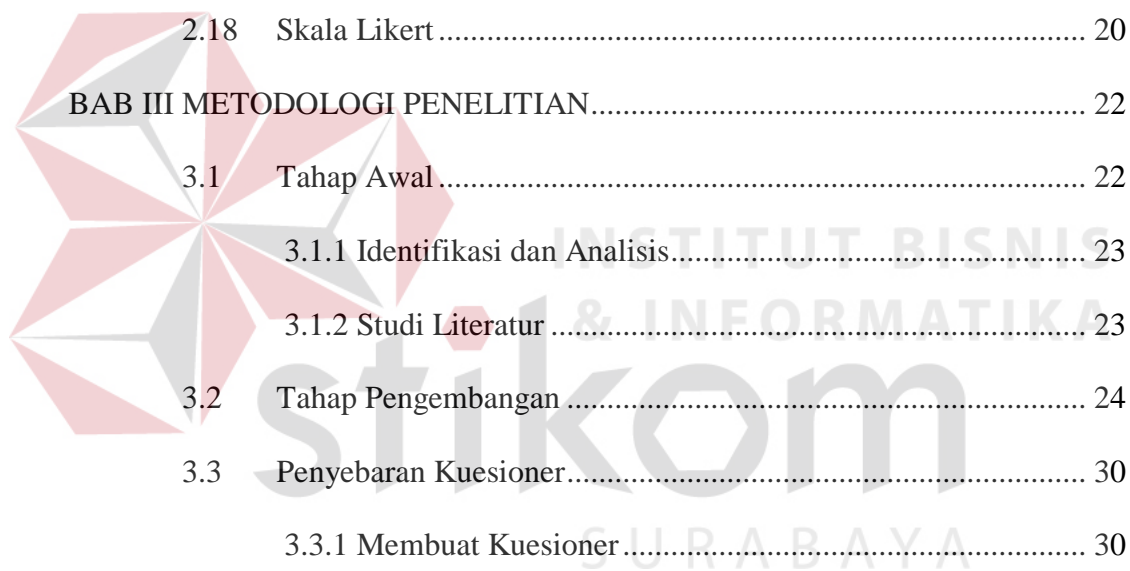


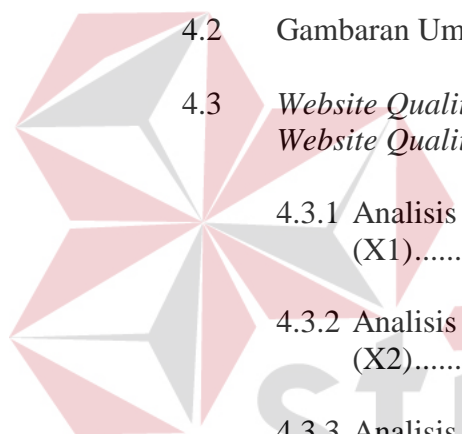
DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Rumah Sakit	7
2.2 Internet	7
2.3 Kualitas	7
2.4 Website	8
2.5 Kriteria Website yang Baik	8
2.6 Kualitas <i>Website</i>	9
2.7 Konsep Webqual	9
2.8 Dimensi Webqual	10
2.9 Angket atau Kuesioner	12

2.10	Populasi dan Sampel	12
2.11	Kepuasan Pelanggan	13
2.12	Statistical Product and Service Solution (SPSS).....	14
2.13	Validitas dan Reliabilitas	14
2.14	Uji Asumsi	15
2.15	Regresi Linear Berganda.....	17
2.16	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji F)	17
2.17	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Uji T)	19
2.18	Skala Likert	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		22
3.1	Tahap Awal	22
3.1.1	Identifikasi dan Analisis.....	23
3.1.2	Studi Literatur	23
3.2	Tahap Pengembangan	24
3.3	Penyebaran Kuesioner.....	30
3.3.1	Membuat Kuesioner	30
3.3.2	Penentuan Populasi dan Sampel.....	31
3.4	Analisis Data	32
3.5	Uji Validitas	34
3.6	Uji Reliabilitas	35
3.7	Uji Asumsi	35
3.7.1	Uji Normalitas Data	36
3.7.2	Uji Multikolinearitas	36
3.7.3	Uji Autokorelasi	37



3.7.4 Uji Heteroskedastisitas.....	37
3.7.5 Uji Lineartias.....	38
3.8 Analisis Regresi Linear Berganda.....	38
3.8.1 Uji F	39
3.8.2 Uji T	40
3.9 Tahap Akhir	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Tampilan <i>Website</i> Rumah Sakit Universitas Airlangga.....	42
4.2 Gambaran Umum Responden	43
4.3 <i>Website Quality</i> dan Analisis Deskriptif dan Frekuensi pada <i>Website Quality</i>	45
4.3.1 Analisis Deskriptif dan Frekuensi <i>Usability Quality</i> (X1).....	46
4.3.2 Analisis Deskriptif dan Frekuensi <i>Information Quality</i> (X2).....	47
4.3.3 Analisis Deskriptif dan Frekuensi <i>Interaction Quality</i> (X3).....	48
4.3.4 Analisis Deskriptif dan Frekuensi <i>User Satisfication</i> (Y).....	49
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	51
4.4.1 Uji Validitas.....	51
4.4.2 Uji Reliabilitas	59
4.5 Uji Asumsi	61
4.5.1 Uji Normalitas Data.....	62
4.5.2 Uji Multikolinearitas.....	63
4.5.3 Uji Autokorelasi	64
4.5.4 Uji Heteroskedastisitas	66



	Halaman
4.5.5 Uji Linearitas	67
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	70
4.6.1 Prosedur Analisis Regresi dan Pengujian	73
4.6.2 Pengaruh Kualitas Penggunaan Terhadap Kepuasan Pegguna	79
4.6.3 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pegguna.....	81
4.6.4 Pengaruh Kualitas Interaksi Terhadap Kepuasan Pegguna.....	83
BAB V KESIMPULAN	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	90

