

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Informasi .....	6
2.2 Metode Webqual 4.0 .....	6
2.3 User Satisfaction.....	8
2.4 Kuesioner.....	8
2.5 Google Form.....	9

2.6	Validitas dan Reliabilitas.....	9
2.7	Uji Asumsi.....	11
2.8	Regresi.....	13
2.9	Regresi Linear Berganda.....	13
2.10	Uji Koefisien Regresi Secara Bersamaan (Uji F).....	14
2.11	Uji Koefisien Regresi Secara Linier (Uji T) .....	15
2.12	Analisis Korelasi Ganda.....	16
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>19</b>
3.1	Identifikasi Masalah .....	19
3.2	Instrumen Penelitian.....	20
3.2	Operasional Variabel.....	22
3.3	Pengumpulan Data .....	26
3.4	Analisis Data .....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>28</b>
4.1	Analisis Deskriptif.....	28
4.2	Analisis Deskriptif Variabel.....	28
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	32
4.3.1	Uji Validitas .....	32
4.3.2	Uji Reliabilitas .....	35
4.4	Uji Asumsi.....	37
4.4.1.	Uji Normalitas Data .....	37

4.4.2. Uji Multikolinearitas .....	38
4.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	39
4.4.4. Uji Autokorelasi.....	41
4.4.5. Linearitas.....	42
4.5 Analisis Uji Regresi Linear Berganda .....	44
4.5.1 Prosedur Analisis Regresi Linear Berganda dan Pengujian .....	47
4.6 Hubungan antara Usability Quality dan User Satisfaction .....	49
4.7 Hubungan antara Information Quality dan User Satisfaction.....	49
4.8 Hubungan antara Service Interaction Quality dan User Satisfaction.....	49
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1 Kesimpulan .....	51
5.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA .....	53
BIODATA PENULIS .....	54
LAMPIRAN.....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Alur Metode Penelitian .....	19
Gambar 3.2 Konstruksi kuesioner Pengaruh Kualitas <i>Website</i> .....	20
Gambar 3.3 Kerangka Konseptual Webqual Barnes dan Vidgen .....	22
Gambar 3.4 Diagram Analisis Data .....	27
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	37
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	39
Gambar 4.3 Daerah penentuan $H_0$ dalam uji Durbin-Watson .....	42



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Traffic</i> pengguna <i>website</i> .....	2
Tabel 2.1 <i>Webqual 4.0</i> Instrumen Menurut Barnes Dan Vidgen.....	7
Tabel 2.2 Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ).....	8
Tabel 3.1 Operasional Variabel <i>Usability Quality</i> .....	23
Tabel 3.2 Operasional Variabel <i>Information Quality</i> .....	23
Tabel 3.3 Operasional Variabel <i>Service Interaction Quality</i> .....	23
Tabel 3.4 Operasional Variabel <i>User Satisfaction</i> .....	24
Tabel 3.5 Bobot Nilai Jawaban Responden .....	24
Tabel 3.6 Pembagian <i>Propositional Random Sampling</i> .....	26
Tabel 4.1 Pembagian Responden Berdasarkan Kelas .....	28
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi <i>Usability Quality</i> .....	29
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi <i>Information Quality</i> .....	30
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi <i>Service Interaction Quality</i> .....	31
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi <i>User Satisfaction</i> .....	31
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas <i>Usability Quality</i> .....	32
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas <i>Usability Quality (X1)</i> .....	33
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Information Quality (X2)</i> .....	33
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas <i>Service Interaction Quality (X3)</i> .....	34
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) Y .....	34
Tabel 4.11 Hasil Uji <i>Usability Quality</i> .....	35
Tabel 4.12 Hasil Rangkuman <i>Usability Quality</i> .....	35
Tabel 4.13 Hasil Uji Realibilitas <i>Information Quality</i> .....	35
Tabel 4.14 Hasil Rangkuman <i>Information Quality</i> .....	36

Tabel 4.15 Hasil Uji Realibilitas Service Interaction Quality.....	36
Tabel 4.16 Hasil Rangkuman Uji Realibilitas Service Interaction Quality .....	36
Tabel 4.17 Hasil Uji Realibilitas User Satisfaction .....	37
Tabel 4.18 Hasil Rangkuman Uji Realibilitas User Satisfaction .....	37
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel 4.20 Hasil Perbandingan Uji Multikolinearitas.....	39
Tabel 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	40
Tabel 4.22 Hasil Rangkuman Uji Heteroskedastisitas Spearman .....	40
Tabel 4.23 Hasil dari Uji Autokorelasi dengan Durbin Watson .....	41
Tabel 4.24 Hasil Linearitas .....	43
Tabel 4.25 Hasil Linearitas .....	43
Tabel 4.26 Hasil Linearitas .....	44
Tabel 4.27 Output Regression Variabel Entered.....	44
Tabel 4.28 Output Regression Model Summary.....	45
Tabel 4.29 Pedoman Interpretasi Nilai Adjusted R Square .....	45
Tabel 4.30 Output Regression Anova .....	46
Tabel 4.31 Output Regression Anova .....	46
Tabel 4.32 Ringkasan Tabel Regresi .....	47

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. NAMA RESPONDEN .....	55
LAMPIRAN 2. KUESIONER .....	57
LAMPIRAN 3. TABULASI DATA .....	63
LAMPIRAN 4. HASIL UJI VALIDITAS .....	71
LAMPIRAN 5. HASIL UJI RELIABILITAS .....	74
LAMPIRAN 6. HASIL UJI ASUMSI .....	77
LAMPIRAN 7. Hasil Analisis Regresi .....	82
LAMPIRAN 8. TABEL R .....	83
LAMPIRAN 9. TABEL DURBIN WATSON .....	86
LAMPIRAN 10. TABEL F .....	88
LAMPIRAN 11. TABEL T .....	89

