

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
Kata Pengantar .....	6
Daftar Isi.....	7
Daftar Gambar.....	11
Daftar Tabel.....	12
Daftar Lampiran .....	14
Daftar Rumus .....	16
Bab I PENDAHULUAN.....	17
I.1 Latar Belakang.....	17
I.2 Perumusan Masalah .....	21
I.3 Tujuan Penelitian .....	21
I.4 Batasan Penelitian .....	21
I.5 Manfaat Penelitian.....	22
I.6 Metodologi Penelitian .....	22
Bab II TINJAUAN PUSTAKA.....	24
II.1 Penelitian Terdahulu.....	24
II.2 Dasar Teori .....	28
II.2.1 Analisis Kualitas <i>Website</i> .....	28
II.2.2 WebQual.....	29
II.2.3 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....	33
II.2.4 Hipotesis Penelitian .....	35
a. Pengaruh <i>Usability Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	35
b. Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	35

c.	Pengaruh <i>Service Interaction Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i> .....	35
II.2.5	PLS-SEM .....	36
II.2.6	UD. Toyota Asri Motor.....	40
II.2.7	Asri Motor <i>Single Windows</i> (ASW).....	41
Bab III	Metodologi Penelitian .....	49
III.1	Metode yang Digunakan.....	49
III.2	Sumber Data.....	49
III.3	Prosedur Penelitian .....	50
III.4	Populasi .....	50
III.5	Variabel Penelitian .....	51
III.6	Identifikasi Masalah .....	51
III.7	Studi Literatur .....	52
III.8	Pengumpulan Data .....	52
III.8.1	Pengumpulan Item Penelitian.....	53
III.8.2	Penyusunan Item Kuesioner.....	54
a.	Demografi Responden.....	54
b.	Variabel dan Indikator Penelitian.....	54
III.9	Pengolahan Data .....	58
III.9.1	Perumusan Hipotesis .....	58
III.9.2	Hasil dan Rekomendasi.....	60
III.9.3	Validasi Hasil .....	60
III.9.4	Kesimpulan dan Saran.....	60
III.10	Jadwal Pelaksanaan.....	61
Bab IV	hasil dan pembahasan.....	62
IV.1	Hasil Penelitian .....	62
IV.1.1	Pengumpulan Data .....	62

IV.1.2	Uji <i>Pilottest</i> .....	63
IV.1.3	Karakteristik Responden .....	65
IV.1.4	Uji Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) 68	
IV.2	Analisis Kuadran IPA .....	80
IV.2.1	Kuadran Pertama ( <i>Concentrate Here</i> ).....	81
IV.2.2	Kuadran Kedua ( <i>Keep Up the Good Work</i> ) .....	82
IV.2.3	Kuadran Ketiga (Low Priority) .....	83
IV.2.4	Kuadran Keempat ( <i>Possible Overkill</i> ) .....	85
IV.3	Rekomendasi Perbaikan Berdasarkan Saran.....	85
IV.3.1	Sosialisasi dan Komunikasi Penggunaan ASW .....	86
IV.3.2	Tampilan dan Desain <i>Website</i> .....	86
IV.3.3	Kualitas Informasi .....	87
IV.3.4	Kualitas Interaksi Layanan.....	87
IV.3.5	Kemudahan Penggunaan.....	88
Bab V	Kesimpulan dan Saran .....	90
V.1	Kesimpulan .....	90
V.2	Saran .....	92
Bab VI	Daftar Pustaka.....	93
Bab VII	LAMPIRAN.....	100
	Lampiran 1. Hasil Wawancara Awal.....	100
	Lampiran 2. Dokumentasi .....	104
	Lampiran 3. Kuesioner yang digunakan.....	108
	Lampiran 4. Validasi Hasil Penelitian .....	114
	Lampiran 5. Permohonan Penelitian Skripsi .....	124
	Lampiran 6. Data Kuesioner.....	125

Lampiran 7. Hasil *Pilottest* ..... 138