

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	11
1.4 Pertanyaan Penelitian	11
1.5 Tujuan Penelitian	12
1.6 Ruang Lingkup	12
1.7 Sistematika Penulisan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Teori terkait Penelitian dan Penelitian terdahulu.....	15
2.1.1 E-commerce	15
2.1.2 Tipe-tipe E-commerce	15

2.1.3	Definisi Sistem Informasi.....	16
2.1.4	Data Flow Diagram	16
2.1.5	Website	19
2.1.6	Webqual	19
2.1.7	Webqual 4.0	20
2.1.8	Kepuasan Pengguna	22
2.1.9	Penelitian Terdahulu	23
2.2	Kerangka Pemikiran	29
2.3	Hipotesis Penelitian.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Karakteristik Penelitian	33
3.2	Alat Pengumpulan Data	34
3.3	Tahapan Penelitian.....	39
3.4	Populasi dan Sampel	40
3.4.1	Populasi Penelitian	40
3.4.2	Sampel Penelitian.....	41
3.5	Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	42
3.5.1	Data primer	42
3.5.2	Data sekunder	42
3.6	Validitas dan Reliabilitas	43
3.6.1	Uji Validitas.....	43
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	44
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	45
3.7.1	Method of Successive Interval (MSI)	45
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.7.3	Uji Regresi Linear Berganda	47

3.7.4	Pengujian Hipotesis.....	48
3.7.5	Uji Koefisien Regresi Secara Simultan (Ftest)	48
3.7.6	Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (Ttest)	50
3.7.7	Uji Koefisien Determinasi.....	51
3.7.8	Teknik Analisis Data Deskriptif.....	52
3.7.9	Teknik Balancing Flow Diagram	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		57
4.1	Karakteristik Responden	57
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
4.1.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	58
4.1.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	59
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	60
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	61
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Terakhir Kali Transaksi.....	62
4.1.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Biaya Yang Keluar	63
4.2	Method of Successive Interval (MSI)	63
4.3	Uji Asumsi Klasik.....	64
4.3.1	Uji Normalitas.....	64
4.3.2	Uji Multikolinearitas.....	65
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.3.4	Analisis Regresi Linear Berganda	67
4.4	Uji Hipotesis	69
4.4.1	Uji F (Simultan).....	69
4.4.2	Uji t (Parsial)	70
4.4.3	Nilai Koefisien Determinasi	72
4.5	Bahan Penelitian	73
4.5.1	Tanggapan Mengenai Usability Quality (X1).....	73
4.5.2	Tanggapan Mengenai Information Quality (X2)	75

4.5.3	Tanggapan Mengenai Service Interaction Quality (X3)	76
4.5.4	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Website JD.id.....	78
4.5.5	Tanggapan Mengenai Kepuasan Pengguna (Y).....	79
4.6	Pembahasan Hasil Peneliti	81
4.6.1	Pembahasan Hasil Uji F (Uji Simultan)	81
4.6.2	Pembahasan Hasil Uji t (Uji Parsial)	81
4.6.3	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif	83
4.7	Model Perancangan DFD dengan Teknik Balancing	84
4.7.1	Analisis Pemetaan Aliran Data Yang Sedang Terjadi	84
4.7.2	Rekomendasi Aliran Data Kegiatan Transaksi.....	87
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		93
5.1	Kesimpulan.....	93
5.2	Saran.....	94
5.2.1	Aspek Teoritis.....	94
5.2.2	Aspek Praktisi Untuk Perusahaan	95
DAFTAR PUSTAKA		96
LAMPIRAN.....		101
a.	Hasil Kesioner dalam bentuk Google Docs dan Link kuesioner	101
b.	Keluhan konsumen website JD.id	102