

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xIv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Gambaran Umum	1
1.1.1 Profil Universitas Telkom.....	1
1.1.2 Profil Fakultas Komunikasi & Bisnis	2
1.1.3 Visi dan Misi Fakultas Komunikasi & Bisnis.....	3
1.1.4 Sistem Informasi I Miss-U	3
1.2 Latar Belakang	6
1.3 Perumusan Masalah.....	14
1.4 Tujuan Penelitian	14
1.5 Kegunaan Penelitian.....	15
1.5.1 Aspek Teoritis	15
1.5.2 Aspek Praktis	15
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Rangkuman Teori	17
2.1.1 Pengertian Kepuasan	17
2.1.2 Kepuasan Pengguna	17
2.1.3 Faktor Kepuasan.....	18
2.1.4 <i>E-Service</i>	19
2.1.5 Kualitas <i>E-Service</i>	19
2.1.6 <i>Website</i>	20
2.1.7 <i>SCANMIC Model</i>	23
2.2 Penelitian Terdahulu	29

2.2.1	Jurnal Nasional	29
2.2.2	Jurnal Internasional	33
2.2.3	Skripsi Terdahulu	36
2.3	Kerangka Pemikiran	40
2.4	Hubungan Kualitas layanan dengan Kepuasan Pengguna	41
2.5	Hipotesis	41
2.6	Ruang Lingkup Penelitian.....	42
2.6.1	Variabel Penelitian	42
2.6.2	Lokasi dan Objek Penelitian	42
2.6.3	Waktu dan Periode Penelitian	42
BAB III METODE PENELITIAN		43
3.1	Jenis Penelitian	43
3.2	Variabel Operasional	43
3.3	Skala Pengukuran	45
3.4	Tahapan Penelitian	46
3.5	Populasi dan Sampel	47
3.5.1	Populasi.....	47
3.5.2	Sampel	48
3.6	Teknik Pengumpulan Data	49
3.7	Uji Validitas dan Reliabilitas	50
3.7.1	Uji Validitas	50
3.7.2	Uji Reliabilitas	53
3.8	Teknik Analisis Data	54
3.8.1	Analisis Deskriptif.....	54
3.8.2	Method Succesive Interval (MSI)	57
3.8.3	Uji Normalitas.....	57
3.8.4	Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	58
3.8.5	Uji Hipotesis (Uji T).....	58
3.8.6	Koefisien Determinasi	59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1 Pengumpulan Data.....	60
4.2 Karakteristik Responden	60
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	60
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	61
4.3 Hasil Penelitian.....	61
4.3.1 Tanggapan Responden Mengenai <i>E-Service Website</i>	62
4.3.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna	76
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	78
4.4.1 Uji Normalitas.....	78
4.4.2 Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	80
4.4.3 Uji Hipotesis (Uji T).....	81
4.4.4 Koefisien Determinasi	82
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN	