

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	2
1.1.3 Struktur Perusahaan	2
1.2 Latar Belakang	3
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Pertanyaan Penelitian	12
1.5 Tujuan Penelitian.....	12
1.6 Kegunaan Penelitian.....	12
1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN	15
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian	15
2.1.1 <i>Website</i>	15
2.1.2 Internet	16
2.1.3 E-Commerce	16
2.1.4 <i>Website Quality</i>	18

2.1.5	Kepuasan Pengguna <i>Website</i>	21
2.1.6	Hubungan antara Kualitas <i>Website</i> dan Kepuasan Pengguna.....	21
2.2	Penelitian Terdahulu.....	22
2.3	Kerangka Pemikiran.....	30
2.4	Hipotesis Penelitian.....	33
2.5	Ruang Lingkup Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....		35
3.1	Karakteristik Penelitian.....	35
3.2	Variabel Operasional.....	36
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	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.5.1	Data Primer dan Sekunder.....	42
3.6	Uji Validitas dan Realibilitas.....	43
3.6.1	Uji Validitas.....	43
3.6.2	Uji Realibilitas.....	45
3.7	Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	46
3.7.1	Method Successive Interval (MSI).....	46
3.7.2	Analisis Statistik Deskriptif.....	47
3.7.3	Analisis Regresi Linear Berganda.....	49
3.7.4	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.7.5	Pengujian Hipotesis.....	52
3.7.6	Uji Hipotesis secara Simultan (Uji-F).....	52
3.7.7	Uji Hipotesis secara Parsial (Uji-t).....	53
3.7.8	Koefisien Determinasi (R²).....	55
BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....		56

4.1	Profil Responden	56
4.1.1	Jenis Kelamin Responden	56
4.1.2	Usia Responden.....	57
4.1.3	Pendidikan Responden	57
4.1.4	Pekerjaan Responden	58
4.2	Gambaran Tanggapan Responden.....	59
4.2.1	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Usability Quality (UQ)	59
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Variabel Information Quality (IQ) .	62
4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Service Interaction Quality (SIQ)...	63
4.2.4	Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai Dimensi WebQual 4.065	
4.2.5	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna.....	65
4.3	Uji Asumsi Klasik	67
4.3.1	Uji Normalitas.....	67
4.3.2	Uji Multikolinearitas	68
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas.....	69
4.4	Analisis Inferensial.....	72
4.4.1	Uji F (Simultan)	72
4.4.2	Uji T (Parsial).....	74
4.5	Koefisien Determinasi	80
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
4.6.1	Pembahasan Hasil Analisis Deskriptif	82
4.6.2	Pembahasan Hipotesis.....	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran	87
5.2.1	Aspek Teoritis	87
5.2.2	Aspek Praktis	87
DAFTAR PUSTAKA		89

LAMPIRAN 1 Kuesioner	94
LAMPIRAN 2 Tabel Hasil Pengolahan MSI	100