

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN.....	3
KATA PENGANTAR.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	11
DAFTAR TABEL.....	12
DAFTAR LAMPIRAN	13
BAB I.....	14
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	14
1.1.1 Gambaran Umum Telkom Corporate University Center	14
1.1.2. Gambaran Umum Digiexpert By Telkom Indonesia.....	16
1.2 Latar Belakang Penelitian	20
1.3 Perumusan Masalah.....	25
1.4 Tujuan Penelitian	28
1.5 Manfaat Penelitian.....	28
1.5.1 Aspek Akademis	29
1.5.2 Aspek Praktis.....	29
1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir.....	29
BAB II	31
2.1 Teori dan Penelitian Terdahulu	31
2.1.1 Pemasaran.....	31
2.1.2 Manajemen Kualitas.....	32
2.1.3 Website.....	33
2.1.4 Kualitas Website	34
2.1.5. Website Quality (WebQual).....	35

2.1.6. Dimensi <i>WebQual</i> 4.0	37
2.1.7. Indikator Kualitas Visual	38
2.1.8 Kepuasan Pengguna	39
2.2 Penelitian Terdahulu	41
2.3 Kerangka Pemikiran.....	55
2.4. Hipotesis Penelitian.....	58
BAB III.....	59
METODE PENELITIAN	59
3.1 Jenis Penelitian.....	59
3.2. Operasional Variabel.....	60
3.2.1 Variabel Terikat (Dependent).....	61
3.2.2 Variabel Bebas (Independen)	61
3.3 Skala Pengukuran.....	67
3.4 Tahapan Penelitian	68
3.5 Populasi dan Sampel	69
3.5.1 Populasi Penelitian	69
3.5.2 Sampel Penelitian.....	69
3.6 Pengumpulan Data	71
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	71
3.6.2 Uji Validitas	72
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	75
3.6.4 Data Primer	77
3.7 Teknik Analisis Data.....	77
3.7.1 Teknik Analisis Deskriptif	77
3.7.2 Data Sekunder	79

3.8 Structural Equation Modelling (SEM)	80
3.8.1 Partial Least Squares (PLS).....	80
3.8.2 Measurement Model (Outer Model).....	81
3.8.3 Pengujian kecocokan Model (Goodness of Fit Test)	82
3.8.4 Penilaian Model Struktural (Inner Model)	83
3.8.5 Uji F (Silmutan)	84
3.8.6 Uji Koefisien Determinasi.....	84
BAB IV	85
4.1 Karakteristik Responden	85
4.1.1 Responden Berdasarkan Pengguna Digiexpert	85
4.1.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	86
4.1.3 Responden Berdasarkan Usia.....	87
4.1.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	88
4.1.5 Responden Berdasarkan Pengeluaran Per Bulan (Perorang).....	89
4.1.6 Responden Berdasarkan Role pada Digiexpert	91
4.2 Hasil Penelitian	92
4.2.1 Analisis Deskriptif.....	92
4.2.2 Information Quality Website.....	95
4.3 Analisis SEM	104
4.3.1 Measurement (Outer)	104
4.3.2 Uji Validitas Konvergensi (Convergent Validity Tests)	105
4.4 Uji Reliabilitas	111
4.4.1 Uji Kecocokan Model (Goodness of Fit Test)	112
4.4.2 Uji Hipotesis.....	113
4.4.3 R-Square.....	117

4.4.4 Q-Square	117
4.5 Pembahasan Hasil	118
4.6 Model yang didukung data Penelitian	122
BAB V.....	124
KESIMPULAN DAN SARAN	124
5.1 Kesimpulan	124
5.2 Saran.....	126
5.2.1 Aspek Teoritis	126
5.2.2 Saran Praktis.....	127
5.2.3 Keterbatasan Penelitian	129
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN.....	137