

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