

DAFTAR ISI

| | |
|---|------|
| HALAMAN PERNYATAAN | i |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | i |
| ABSTRAK..... | iii |
| <i>ABSTRACT</i> | iv |
| HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| KATA PENGANTAR..... | vi |
| DAFTAR ISI..... | viii |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian..... | 1 |
| 1.1.1 Layanan Perusahaan | 3 |
| 1.1.2 Alamat Perusahaan | 4 |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian..... | 4 |
| 1.3 Perumusan Masalah..... | 9 |
| 1.4 Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian..... | 10 |
| 1.6 Sistematika Penelitian | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| 2.1 Landasan Teori | 13 |
| 2.1.1 E-Commerce | 13 |
| 2.1.2 Kualitas | 14 |
| 2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan..... | 15 |
| 2.1.4 Konsep Minat Membeli Secara Online..... | 15 |
| 2.1.5 Website | 16 |
| 2.1.6 Karakteristik dan Tujuan Wabqual | 16 |
| 2.1.7 Metode Wabqual | 17 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 21 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 30 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 31 |
| 2.5 Ruang Lingkup Penelitian | 31 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 32 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 32 |
| 3.1.1 Pendekatan Penelitian..... | 32 |

| | | |
|--|---|----|
| 3.1.2 | Metode Penelitian | 32 |
| 3.2 | Operasional Variabel dan Skala Pengukuran..... | 32 |
| 3.3 | Populasi dan Sampel..... | 34 |
| 3.3.1 | Populasi | 34 |
| 3.3.2 | Sampel | 34 |
| 3.3.3 | Teknik Sampling..... | 35 |
| 3.4 | Teknik Pengumpulan Data | 35 |
| 3.4.1 | Data..... | 35 |
| 3.4.2 | Instrumen Penelitian | 36 |
| 3.4.3 | Skala Pengukuran | 37 |
| 3.5 | Uji Validitas dan Reliabilitas | 38 |
| 3.5.1 | Uji Validitas | 38 |
| 3.5.2 | Uji Reliabilitas..... | 40 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data..... | 41 |
| 3.6.1 | Analisis Deskriptif..... | 41 |
| 3.6.2 | Transformasi Data Ordinal menjadi Interval | 43 |
| 3.6.3 | Analisis Regresi Linier Berganda..... | 44 |
| 3.6.4 | Uji Asumsi Klasik..... | 46 |
| 3.7.5 | Uji Hipotesis | 47 |
| 3.7.6 | Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F)..... | 47 |
| 3.7.7 | Uji Hipotesis secara Parsial (Uji-t)..... | 48 |
| 3.7.8 | Koefisien Determinasi (r²)..... | 48 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | | 50 |
| 4.1 | Karakteristik Responden | 50 |
| 4.1.1 | Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 51 |
| 4.1.2 | Karakteristik Berdasarkan Asal Provinsi | 51 |
| 4.1.3 | Karakteristik Berdasarkan Umur | 52 |
| 4.1.4 | Karakteristik Berdasarkan Profesi | 52 |
| 4.2 | Hasil Penelitian..... | 53 |
| 4.2.1 | Analisis Deskriptif..... | 53 |
| 4.2.2 | Uji Asumsi Klasik..... | 62 |
| 4.2.3 | Hasil Regresi Linier Berganda..... | 65 |
| 4.2.4 | Hasil Uji Hipotesis..... | 66 |
| 4.2.5 | Koefisien Determinansi | 69 |
| 4.3 | Pembahasan Penelitian | 70 |
| 4.3.1 | Pembahasan Analisis Deskriptif..... | 70 |
| 4.3.2 | Pengaruh <i>Usability</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i> | 71 |
| 4.3.3 | Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i> | 71 |
| 4.3.4 | Pengaruh <i>Service Interaction</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i> | 72 |

| | |
|---|----|
| 4.3.5 Pengaruh <i>Webqual</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i> Secara Simultan | 73 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 74 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 74 |
| 5.2 Saran..... | 74 |
| 5.2.1 Saran Praktis | 74 |
| 5.2.2 Saran Teoritis | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA | 76 |
| LAMPIRAN..... | 79 |