

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Studi Literatur.....	5
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 <i>Website</i>	9
2.2.2 <i>Website</i> Balitower.....	9
2.2.3 <i>Webqual 4.0</i>	9
2.2.4 <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	11
2.2.5 <i>Mixed Method</i>	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	14
3.1 Alur Penelitian.....	14
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	17
3.3 Metode Penelitian.....	19
3.3.1 Metode Pengumpulan Data	19
3.3.2 Metode Analisis Data	22
a. Uji Validitas	22
b. Uji Reliabilitas	23
c. Mixed Method.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Variabel Kuesioner	25
4.2 Uji Validitas.....	26

4.3	Uji Reliabilitas.....	33
4.3.1	Hasil Uji Reliabilitas tingkat kinerja (<i>Performance/Persepsi</i>)	34
4.3.2	Hasil Uji Reliabilitas tingkat kepentingan (<i>Importance/Harapan</i>). 34	
4.3.3	Hasil Uji Reliabilitas tingkat kinerja (<i>Performance/Persepsi</i>)	35
4.3.4	Hasil Uji Reliabilitas tingkat kepentingan (<i>Importance/Harapan</i>). 35	
4.4	Webqual 4.0.....	36
4.4.1	<i>Website</i> Sebelum Redesain.....	36
4.4.2	<i>Website</i> Setelah Redesain.....	38
4.5	Gap (Kesenjangan)	39
4.5.1	Nilai Gap Pada Kondisi <i>Website</i> Sebelum Redesain.....	39
4.5.2	Nilai Gap Pada Kondisi <i>Website</i> Setelah Redesain.....	41
4.6	<i>Importance Performance Analysis</i> (IPA)	42
4.6.1	Diagram IPA Sebelum Redesain	43
4.6.2	Diagram IPA Sesudah Redesain.....	44
4.7	Hasil Wawancara	45
4.7.1	Wawancara Kondisi <i>Website</i> Sebelum Redesain	45
4.7.2	Wawancara Kondisi <i>Website</i> Setelah Redesain	46
4.8	Rekomendasi Perbaikan	48
	BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	51
5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran	52
	LAMPIRAN.....	54
Lampiran 1	Pertanyaan Singkat.....	54
Lampiran 2	Tampilan Website	56
Lampiran 3	Lembar Wawancara	58
Lampiran 4	Pernyataan Dari Tempat Studi Kasus	65
	DAFTAR PUSTAKA.....	66