

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
INTISARI.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	10
B. Penelitian Sebelumnya	22
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	29
B. Metode Pengumpulan Data.....	29
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	31
D. Konsep Penelitian.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	

A. Analisis Kuesioner	37
B. Pengujian Sample.....	40
C. Analisis kesenjangan (<i>gap</i>)	47
D. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	49
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator WebQual 4.0.....	18
Tabel 2.2 Penelitian Sebelumnya	26
Tabel 3.1 butir Pertanyaan Kuesioner	33
Tabel 3.2 Skala Likert Yang Akan Digunakan	34
Tabel 4.1 Hasil Kuesioner.....	37
Tabel 4.2 Tabel r Hitung	41
Tabel 4.3 Pengujian ke-1.....	42
Tabel 4.4 Pengujian ke-2.....	43
Tabel 4.5 Pengujian ke-3.....	44
Tabel 4.6 Pengujian ke-4.....	45
Tabel 4.7 Scale Cronbach's Alpha.....	46
Tabel 4.8 Nilai Cronbach's Alpha Importance	46
Tabel 4.9 Nilai Cronbach's Alpha Performance	46
Tabel 4.10 Nilai Gap Terhadap Dimensi Usability.....	47
Tabel 4.11 Nilai Gap Terhadap Dimensi Information	48
Tabel 4.12 Nilai Gap Terhadap Dimensi Service Interaction	48
Tabel 4.13 Nilai Gap Semua Indikator Dengan Metode Webqual	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Statistik Penggunaan Internet Tahun 2017-2028	2
Gambar 2.1 Contoh Website Statis	12
Gambar 2.2 Contoh Website Dinamis	13
Gambar 2.3 Model WebQual 4.0	17
Gambar 2.4 Kuadran (IPA)	20
Gambar 3.1 Konsep Penelitian.....	32
Gambar 4.1 Data Hasil Jenis Kelamin	38
Gambar 4.2 Grafik Umur	38
Gambar 4.3 Grafik Pendidikan	39
Gambar 4.4 Grafik Tempat Tinggal.....	39
Gambar 4.5 Diagram Importance Performance Analysis (IPA)	50
Gambar 4.6 Diagram IPA Kudran I	50
Gambar 4.7 Diagram IPA Kudran II.....	51
Gambar 4.8 Diagram IPA Kudran III	54
Gambar 4.9 Diagram IPA Kudran IV	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto *Q&A*

Lampiran 2. Kuesioner

Lampiran 3. Kartu Bimbingan

