

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
INTISARI.....	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	9
B. Penelitian Sebelumnya.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
B. Metode Pengumpulan Data.....	33
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	35
D. Konsep Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	

A. Identifikasi Masalah.....	46
B. Perumusan Masalah	46
C. Studi Literatur	46
D. Metode Penelitian	47
E. Penentuan Populasi dan Sampel	47
F. Penyebaran Kuesioner	48
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	49
H. Analisis Data.....	64
I. Rekomendasi Perbaikan.....	80
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Pertanyaan Webqual 4.0.....	16
Tabel 2.2 Ukuran Skala Likert	22
Tabel 2.3 Tabel Penelitian Sebelumnya	20
Tabel 3.1 Jumlah Populasi.....	39
Tabel 3.2 Jumlah Sampel.....	40
Tabel 4.1 Karakter Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	49
Tabel 4.3 Uji Validitas Instrumen Webqual 4.0 Pada Performance	54
Tabel 4.4 Uji Validitas Instrumen Webqual 4.0 Pada Importance	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Webqual 4.0 Pada Performance	61
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Webqual 4.0 Pada Importance	63
Tabel 4.7 Hasil Rata-Rata Variabel Usability Pada Performance.....	65
Tabel 4.8 Hasil Rata-Rata Variabel Information Quality Pada Performance	66
Tabel 4.9 Hasil Rata-Rata Variabel Service Interaction Quality Pada Performance	67
Tabel 4.10 Hasil Rata-Rata Variabel Information Quality Pada Importance	69
Tabel 4.11 Hasil Rata-Rata Variabel Service Interaction Quality Pada Importance	70
Tabel 4.12 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel Usability	71
Tabel 4.13 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel Information Quality.....	72
Tabel 4.14 Hasil Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel Service Interaction Quality	72
Tabel 4.15 Hasil Nilai Kesenjangan (GAP) Variabel Usability	73
Tabel 4.16 Hasil Nilai Kesenjangan (GAP) Variabel Information Quality	74
Tabel 4.17 Hasil Nilai Kesenjangan (GAP) Variabel Service Interaction Quality.....	75
Tabel 4.18 Indikator Pada Kuadran I	77
Tabel 4.19 Indikator Pada Kuadran II.....	78
Tabel 4.20 Indikator Pada Kuadran III	79

Tabel 4.21 Indikator Pada Kuadran IV	79
Tabel 4.22 Tabel Rekomendasi Pada Kuadran I.....	81
Tabel 4.23 Tabel Rekomendasi Pada Kuadran III	82



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bukti Informasi Yang Tidak Diperbaharui	3
Gambar 2.2 Bukti Bahwa Pemilihan Warna Website, Jenis Font dan Warna Font Yang Tidak Sesuai Dengan Background Website.....	4
Gambar 2.3 Model Webqual 4.0.....	15
Gambar 2.4 Rumus Menentukan Titik Tengah Sumbu X dan Y.....	19
Gambar 2.5 Keterangan Rumus Menentukan Titik Tengah	20
Gambar 2.6 Diagram Kartesius Metode IPA	20
Gambar 2.7 Rumus Pearson Product Moment.....	25
Gambar 3.1 Konsep Penelitian.....	37
Gambar 4.1 Uji Validitas Variabel Usability Pada Performance Menggunakan SPSS.....	51
Gambar 4.2 Uji Validitas Variabel Information Quality Pada Performance Menggunakan SPSS	52
Gambar 4.3 Uji Validitas Variabel Service Interaction Quality Pada Performance Menggunakan SPSS	53
Gambar 4.4 Uji Validitas Variabel Usability Pada Importance Menggunakan SPSS	55
Gambar 4.5 Uji Validitas Variabel Information Quality Menggunakan SPSS.....	56
Gambar 4.6 Uji Validitas Variabel Service Interaction Quality Pada Importance Menggunakan SPSS	57
Gambar 4.7 Hasil Uji Reabilitas Variabel Usability Pada Performance Menggunakan SPSS	59
Gambar 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Information Quality Pada Performance Menggunakan SPSS	60
Gambar 4.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Service Interaction Quality Pada Performance Menggunakan SPSS	60
Gambar 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Usability Pada Importance Menggunakan SPSS	62

Gambar 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Information Quality Pada Importance Menggunakan SPSS	62
Gambar 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Service Interaction Quality Pada Importance Menggunakan SPSS	63
Gambar 4.13 Diagram Kartesius Pada Analisis Kuadran	76



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1

Lampiran 2. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2

Lampiran 3. Wawancara

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian SMA N 1 Cipari

Lampiran 5. Data Responden

Lampiran 6. Data Tabulasi

Lampiran 7. Kuesioner Penelitian

Lampiran 8. Dokumentasi

