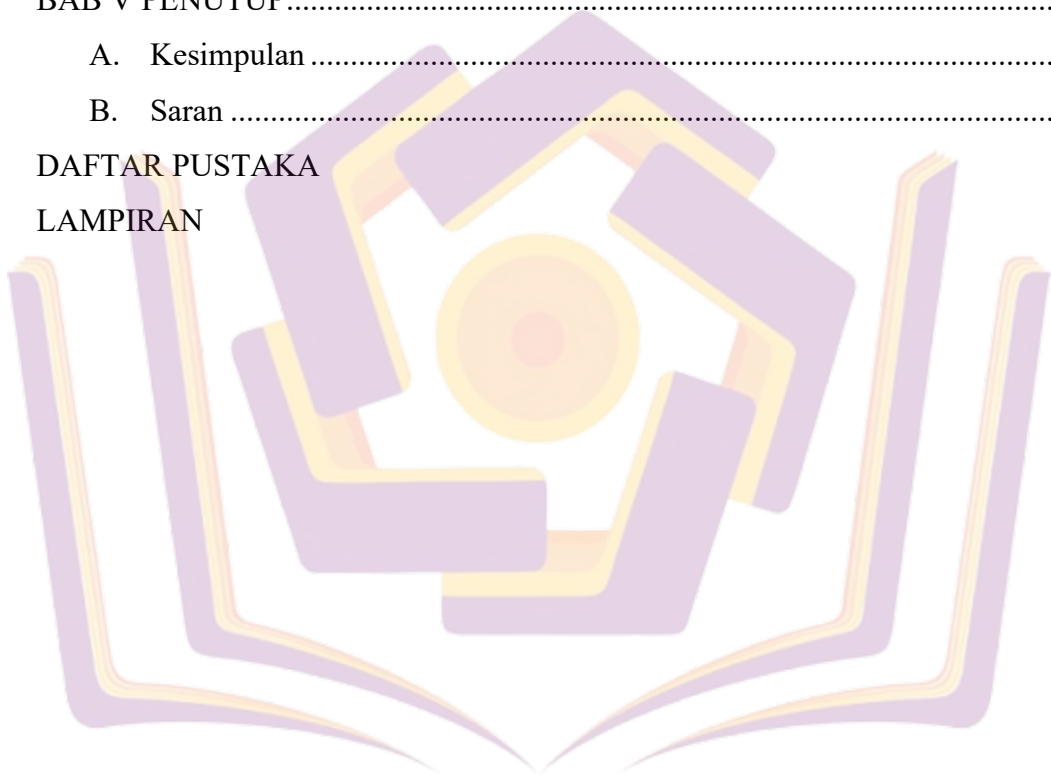


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori.....	8
B. Penelitian Sebelumnya.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
A. Objek dan Waktu Penelitian	30
B. Metode Pengumpulan Data.....	31
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	32
D. Konsep Penelitian	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
A. Penentuan Populasi dan Sampel	39
B. Pembuatan Kuesioner	40
C. Penyebaran Kuesioner	44
D. Pengambilan Data Kuesioner.....	44
E. Analisis Data.....	47
F. Pembahasan.....	82
BAB V PENUTUP.....	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran	88
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Indikator <i>WebQual</i> 4.0.....	15
Tabel 2. 2 Interpretasi <i>WebQual Index</i>	18
Tabel 2. 3 Skala Likert	20
Tabel 2. 4 Penelitian Sebelumnya.....	25
Tabel 3. 1 Kebutuhan Perangkat Keras.....	32
Tabel 3. 2 Kebutuhan Perangkat Lunak.....	33
Tabel 3. 3 Keluhan Pengguna <i>Website</i> Magenta di Media Sosial Instagram dan X	34
Tabel 4. 1 Indikator <i>WebQual</i> 4.0.....	40
Tabel 4. 2 Hasil Pernyataan Kuesioner Tingkat Kinerja (<i>Performance</i>) dan Kepentingan (<i>Importance</i>) <i>Website</i> Magenta	42
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden.....	46
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Instrumen Aspek <i>Performance</i>	49
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Instrumen Aspek <i>Importance</i>	51
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Usability</i>	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	57
Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Instrumen Aspek <i>Performance</i>	60
Tabel 4. 10 Uji Reliabilitas Instrumen Aspek <i>Importance</i>	62
Tabel 4. 11 Uji Reliabilitas Variabel	64
Tabel 4. 12 <i>Mean of Importance</i> (MoI)	65
Tabel 4. 13 <i>Max. Score</i>	68
Tabel 4. 14 <i>Weight Score</i>	71
Tabel 4. 15 Interpretasi <i>WebQual Index</i>	74
Tabel 4. 16 <i>WebQual Index</i>	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Pengguna di X.....	3
Gambar 1. 2 Keluhan Pengguna di Instagram	3
Gambar 3. 1 Sampel Bahan Penelitian Kuesioner	34
Gambar 3. 2 Konsep Penelitian.....	35
Gambar 4. 1 Data Kuesioner.....	44
Gambar 4. 2 Hasil Konversi Data Kuesioner.....	45
Gambar 4. 3 Uji Validitas Instrumen Aspek <i>Performance</i>	48
Gambar 4. 4 Output Uji Validitas Instrumen Aspek <i>Performance</i>	48
Gambar 4. 5 Uji Validitas Instrumen Aspek <i>Importance</i>	50
Gambar 4. 6 Output Uji <i>Validitas</i> Instrumen Aspek <i>Importance</i>	50
Gambar 4. 7 Uji Validitas Variabel <i>Usability</i>	52
Gambar 4. 8 Output Uji Validitas Variabel <i>Usability</i>	52
Gambar 4. 9 Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	54
Gambar 4. 10 Output Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	54
Gambar 4. 11 Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	56
Gambar 4. 12 Output Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	56
Gambar 4. 13 Output Uji Reliabilitas <i>Usability</i> Aspek <i>Performance</i>	58
Gambar 4. 14 Output Uji Reliabilitas <i>Information Quality</i> Aspek <i>Performance</i> .	59
Gambar 4. 15 Output Uji Reliabilitas <i>Service Interaction Quality</i> Aspek <i>Performance</i>	59
Gambar 4. 16 Output Uji Reliabilitas Variabel <i>Usability</i> Aspek <i>Importance</i>	60
Gambar 4. 17 Output Uji Reliabilitas Variabel <i>Information Quality</i> Aspek <i>Importance</i>	61
Gambar 4. 18 Output Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i> Aspek <i>Importance</i>	61
Gambar 4. 19 Output Uji Reliabilitas Variabel <i>Usability</i>	63
Gambar 4. 20 Output Uji Reliabilitas Variabel <i>Information Quality</i>	63
Gambar 4. 21 Output Uji Reliabilitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Observasi Masalah

Lampiran 2. Data Jumlah Mahasiswa di Kabupaten Banyumas

Lampiran 3. Kuesioner

Lampiran 4. Hasil Jawaban Responden Kuesioner di Microsoft Excel

Lampiran 5. Analisis *WebQual Index* di Microsoft Excel

Lampiran 6. Tabel R

Lampiran 7. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1

Lampiran 8. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2

