

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan Teori	7
B. Penelitian Sebelumnya	23
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Tempat dan Waktu Penelitian	28
B. Metode Pengumpulan Data	28
C. Alat dan Bahan Penelitian	31
D. Konsep Penelitian	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	43
A. Karakteristik Responden	43

B. Analisis Data.....	44
C. Analisis Hasil.....	57
D. Pembahasan	62
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1. Skala Likert	23
Tabel 2. 2. Penelitian Sebelumnya	26
Tabel 3. 1. Jumlah Populasi.....	36
Tabel 3. 2. Kuesioner Webqual 4.0	37
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas	44
Tabel 4. 3. Uji Validitas Tingkat Kinerja.....	45
Tabel 4. 4. Uji Validitas Tingkat Harapan	46
Tabel 4. 5. Uji Reliabilitas Tingkat Kinerja	47
Tabel 4. 6. Uji Reliabilitas Tingkat Harapan.....	48
Tabel 4. 7. Analisis Kesesuaian.....	49
Tabel 4. 8. Analisis Kesenjangan	53
Tabel 4. 9. Rekomendasi Atribut yang Harus di Tingkatkan	58
Tabel 4. 10. Atribut Yang Baik dan Perlu Dipertahanan	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kuadran IPA.....	19
Gambar 3. 1. Konsep Penelitian	34
Gambar 4. 1. Diagram Kartesius IPA	56



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 1
- Lampiran 2. Kartu Bimbingan Dosen Pembimbing 2
- Lampiran 3. Surat Permohonan Izin Penelitian Skripsi
- Lampiran 4. Blanko Kuesioner
- Lampiran 5. Hasil Kuesioner Kinerja
- Lampiran 6. Hasil Kuesioner Harapan
- Lampiran 7. Tampilan *Website*
- Lampiran 8. Foto Wawancara
- Lampiran 9. Foto Penyebaran Kuisisioner
- Lampiran 10. *Timeline* Penelitian
- Lampiran 11. Surat Keterangan Selesai Penelitian

