

## DAFTAR ISI

|                                 |       |
|---------------------------------|-------|
| HALAMAN SAMPUL .....            | i     |
| HALAMAN JUDUL.....              | ii    |
| HALAMAN PERSETUJUAN.....        | iii   |
| HALAMAN PENGESAHAN.....         | iv    |
| HALAMAN SURAT PERNYATAAN .....  | v     |
| HALAMAN MOTTO .....             | vi    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....       | vii   |
| KATA PENGANTAR .....            | ix    |
| DAFTAR ISI.....                 | xi    |
| DAFTAR TABEL.....               | xiv   |
| DAFTAR GAMBAR .....             | xvi   |
| DAFTAR LAMPIRAN.....            | xvii  |
| RINGKASAN .....                 | xviii |
| <i>ABSTRACTS</i> .....          | xix   |
| BAB I PENDAHULUAN               |       |
| A. Latar Belakang Masalah ..... | 1     |
| B. Rumusan Masalah.....         | 4     |
| C. Batasan Masalah .....        | 5     |
| D. Tujuan Penelitian.....       | 5     |
| E. Manfaat Penelitian .....     | 5     |

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

|  |    |
|--|----|
| A. Landasan Teori .....  | 7  |
| 1. Internet .....  | 7  |
| 2. Evaluasi.....   | 8  |
| 3. Kualitas .....  | 9  |
| 4. <i>Website</i> .....  | 9  |
| 5. <i>WebQual 4.0</i> .....                                      | 11 |
| 6. Uji Instrumen .....   | 17 |
| 7. Uji Validitas .....   | 18 |
| 8. Uji Reliabilitas .....  | 18 |
| 9. SPSS ( <i>Statistical Product and Service Solution</i> )..... | 19 |
| 10. <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i> .....           | 20 |
| B. Penelitian Sebelumnya.....                                    | 23 |
| BAB III METODE PENELITIAN  |    |
| A. Tempat Dan Waktu Penelitian.....                              | 34 |
| B. Metode Pengumpulan Data.....                                  | 34 |
| C. Alat Dan Bahan Penelitian.....                                | 37 |
| D. Konsep Penelitian .....                                       | 38 |
| BAB IV PEMBAHASAN  |    |
| A. Gambaran Objek Penelitian .....                               | 44 |
| B. Analisis Hasil.....   | 47 |
| BAB V PENUTUP  |    |
| A. Kesimpulan.....   | 80 |

B. Saran ..... 81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| Tabel 2.1 <i>WebQual</i> 4.0.....  | 14 |
| Tabel 2.2 Kode Variabel <i>WebQual</i> 4.0 .....   | 15 |
| Tabel 2.3 Tingkat Reliabilitas .....   | 19 |
| Tabel 2.4 Matriks Perbandingan Penelitian .....  | 31 |
| Tabel 4.1 Kuesioner Radar Banyumas.....  | 51 |
| Tabel 4.2 Instrumen Penelitian .....   | 51 |
| Tabel 4.3 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....                         | 53 |
| Tabel 4.4 Karakteristik Responden berdasarkan Usia .....                                 | 54 |
| Tabel 4.5 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir.....                   | 54 |
| Tabel 4.6 Pengalaman Responden Membaca Berita <i>Online</i> .....                        | 54 |
| Tabel 4.7 Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Kategori <i>Usability</i> .....                | 55 |
| Tabel 4.8 Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Kategori <i>Information Quality</i> .....      | 56 |
| Tabel 4.9 Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja Kategori <i>Service Interaction</i> .....      | 57 |
| Tabel 4.10 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Kategori <i>Usability</i> .....           | 58 |
| Tabel 4.11 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Kategori <i>Information Quality</i> ..... | 59 |
| Tabel 4.12 Hasil Kuesioner Tingkat Kepentingan Kategori <i>Service Interaction</i> ..    | 60 |
| Tabel 4.13 Hasil Kuesioner Kategori <i>Overall</i> .....                                 | 61 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Kategori <i>Usability</i> .....           | 62 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Kategori <i>Information Quality</i> ....  | 63 |
| Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja Kategori <i>Service Interaction</i> ..... | 63 |
| Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Kategori <i>Usability</i> .....       | 64 |

|  |    |
|--|----|
| Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Kategori <i>Information Quality</i> | 66 |
| Tabel 4.19 Hasil Uji Validitas Tingkat Kepentingan Kategori <i>Service Interaction</i> | 67 |
| Tabel 4.20 Hasil Uji Validitas Kategori <i>Overall</i>                                 | 68 |
| Tabel 4.21 Tingkat Kesesuaian Kategori <i>Usability</i>                                | 71 |
| Tabel 4.22 Tingkat Kesesuaian Kategori <i>Information Quality</i>                      | 72 |
| Tabel 4.23 Tingkat Kesesuaian Kategori <i>Service Interaction</i>                      | 73 |
| Tabel 4.24 Tingkat Kesesuaian <i>Importance Performance Analysis</i>                   | 74 |
| Tabel 4.25 Tingkat Kesesuaian Kategori <i>Overall</i>                                  | 75 |
| Tabel 4.26 Rekomendasi Perbaikan <i>website</i> Radar Banyumas                         | 79 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1 <i>Traffic</i> Pengunjung radarbanyumas.co.id..... | 2  |
| Gambar 2.1 Gambar Diagram Kartesius IPA .....                 | 23 |
| Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....                            | 39 |
| Gambar 4.1 Hasil Uji Reliabilitas .....                       | 69 |
| Gambar 4.2 Hasil Diagram Kartesius .....                      | 77 |



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Observasi

Lampiran 2 Wawancara

Lampiran 3 Penyebaran Kuesioner

Lampiran 4 Kuesioner

Lampiran 5 Karakteristik Responden

Lampiran 6 Hasil Pengumpulan Data Tingkat Kinerja

Lampiran 7 Hasil Pengumpulan Data Tingkat Kepentingan

Lampiran 8 Hasil Pengumpulan Data Kategori Keseluruhan

Lampiran 9 Data Hasil Kuesioner Responden

Lampiran 10 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas dengan SPSS 24

Lampiran 11 Tabel  $r$  *Product Moment*

Lampiran 12 Kartu Bimbingan Skripsi