

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	v
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
INTISARI.....	xvii
<i>ABSTRACT</i>	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	8
1. Analisis	8
2. Kepuasan Pengguna	8

3. Google Classroom	9
4. Pandemi	12
5. <i>WebQual 4.0</i>	13
6. Statistical Product and Service Solution SPSS.....	17
B. Penelitian Sebelumnya	18

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian	22
1. Tempat Penelitian	22
2. Waktu Penelitian	22
B. Metode Pengumpulan Data	22
1. Observasi	22
2. Wawancara	23
3. <i>Kuesioner</i>	23
4. Dokumentasi.....	24
C. Alat dan Bahan Penelitian	24
1. Alat Penelitian	24
2. Bahan	25
D. Konsep Penelitian.....	25
1. Identifikasi Masalah	26
2. Metode yang digunakan	27
3. Pengumpulan Data	27
4. Populasi dan Sampel	27
5. Analisis Data	29
6. Kesimpulan.....	34

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden	36
B. Analisis Data	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Reliabilitas.....	46
3. Uji Asumsi Klasik	48
4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
5. Uji Koefisien Determinan (R^2).....	53
6. Uji Hipotesis.....	54
C. Hasil Pembahasan	59

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Usability	14
Tabel 1. 2 Information Quality	15
Tabel 1. 3 Service Interaction Quality	15
Tabel 1. 4 Kepuasan Pengguna	16
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3. 1 Skala Likert	24
Tabel 3. 2 Kriteria Reliabilitas	30
Tabel 3. 3 Kriteria Autokorelasi	32
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4. 2 Hasil SPSS Uji Validitas Variabel Usability	38
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel Usability	39
Tabel 4. 4 Hasil SPSS Uji Validitas Variabel Information quality	40
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Information quality	41
Tabel 4. 6 Hasil SPSS Uji Validitas Variabel Service interaction quality	42
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Service interaction quality	43
Tabel 4. 8 Hasil SPSS Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	44
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	45
Tabel 4. 10 Hasil SPSS Uji Reliabilitas Variabel Usability	46
Tabel 4. 11 Hasil SPSS Uji Reliabilitas Variabel Information quality	47
Tabel 4. 12 Hasil SPSS Uji Validitas Variabel Service interaction quality	47
Tabel 4. 13 Hasil SPSS Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	48
Tabel 4. 14 Hasil SPSS Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov	49
Tabel 4. 15 Hasil SPSS Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Glejser	50
Tabel 4. 16 Hasil SPSS Uji multikolinieritas	51
Tabel 4. 17 Hasil SPSS Uji Regresi Linier Berganda	52
Tabel 4. 18 Hasil SPSS Uji Koefisien Determinan (R ²)	54
Tabel 4. 19 Hasil SPSS Uji T (Parsial)	54
Tabel 4. 20 Hasil SPSS Uji F (Simultan)	57
Tabel 4. 21 Rangkuman Uji Hipotesis	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model WebQual 4.0	16
Gambar 3. 1 Konsep Penelitian.....	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian

Lampiran 2. Pertanyaan Kuesioner

Lampiran 3. Data Hasil Kuesioner

Lampiran 4. Dokumentasi Sekolah SMK N 1 Purwokerto

Lampiran 5. Kartu Bimbingan

Lampiran 6. Wawancara Wakil Kepala SMK N 1 PURWOKERTO`

Lampiran 7. Wawancara Siswi SMK N 1 PURWOKERTO

