

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUNG.....	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 .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
INTISARI.....	xvii
<i>ABSTRACT</i> .....	xviii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori .....	10
B. Penelitian Sebelumnya .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tempat dan Waktu Penelitian .....	33
B. Metode Pengumpulan Data .....	33
C. Alat dan Bahan Penelitian .....	35
D. Konsep Penelitian .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	

A. Karakteristik Responden .....	41
B. Analisis Hasil.....	42
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran .....	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Aspek Kepuasan Pengguna.....	14
Tabel 2.2 Aspek Kemudahan Penggunaan (Usability) .....	16
Tabel 2.3 Aspek kualitas informasi (Information Quality).....	18
Tabel 2.4 Aspek interaksi dan kualitas layanan (Service interaction quality) .....	20
Tabel 2.5 Penelitian Sebelumnya.....	30
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	41
Tabel 4.2 Usia Responden .....	41
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel Usability .....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality .....	45
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel Service interaction quality .....	48
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna .....	50
Tabel 4.7 Hasil Uji Realibilitas Variabel Usability performance .....	52
Tabel 4.8 Hasil Uji Realibilitas Variabel Usability importance .....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas Variabel Information Quality importance .....	53
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Variabel Information Quality performance.....	53
Tabel 4. 11 Hasil Uji Realibilitas Service interaction quality .....	54
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas Service interaction quality importance .....	54
Tabel 4. 13 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pengguna importance .....	55
Tabel 4. 14 Hasil Uji Realibilitas Kepuasan Pengguna performance .....	55
Tabel 4. 15 Hasil Uji Normalitas importance .....	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji Normalitas performance .....	57
Tabel 4. 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas importance .....	58
Tabel 4. 18 Hasil Uji Heteroskedastisitas performance .....	58
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinieritas importance .....	59
Tabel 4. 20 Hasil Uji Multikolinieritas performance .....	60
Tabel 4. 21 Hasil Uji Linearitas importance .....	61
Tabel 4. 22 Hasil Uji Linearitas performance .....	62
Tabel 4. 23 Hasil Uji Autokorelasi importance .....	63
Tabel 4. 24 Hasil Uji Autokorelasi performance .....	63
Tabel 4. 25 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	64

Tabel 4. 26 Hasil Uji Koefisien determinasi .....	65
Tabel 4. 27 Uji Parsial (Uji T) importance .....	66
Tabel 4. 28 Uji Parsial (Uji T) performance .....	66
Tabel 4. 29 Uji Simultan(Uji F) .....	69
Tabel 4. 30 Uji Simultan(Uji F) .....	70



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kuadran pada Importance Performance Analysis(IPA).....	22
Gambar 3.1 Konsep Penelitian .....	37
Gambar 4.1 Hasil Uji Importance Performance Analysis (IPA).....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 1
- Lampiran 2. Kartu Bimbingan Skripsi Pembimbing 2
- Lampiran 3. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 4. Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 5. Output Uji Validitas Variabel *Usability importance*
- Lampiran 6. Output Uji Validitas Variabel *Usability performance*
- Lampiran 7. Output Uji Validitas Variabel *Information Quality importance*
- Lampiran 8. Output Uji Validitas Variabel *Information Quality performance*
- Lampiran 9. Output Uji Validitas *Service Interaction Quality importance*
- Lampiran 10. Output Uji Validitas *Service Interaction Quality performance*
- Lampiran 11. Output Uji Validitas Kepuasan Pengguna *importance*
- Lampiran 12. Output Uji Validitas Kepuasan Pengguna *performance*
- Lampiran 13. Rekapitan Data Penelitian
- Lampiran 14. Wawancara
- Lampiran 15. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 16. Dokumentasi Penyerahan Penelitian
- Lampiran 17. Bukti Penyerahan Laporan Penelitian Skripsi
- Lampiran 18. Kuesioner