

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
INTISARI.....	xvi
<i>ABSTRACT</i>	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori.....	6
B. Penelitian Sebelumnya.....	15
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
B. Metode Pengumpulan Data.....	21
C. Alat dan Bahan Penelitian.....	24
D. Konsep Penelitian	25

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

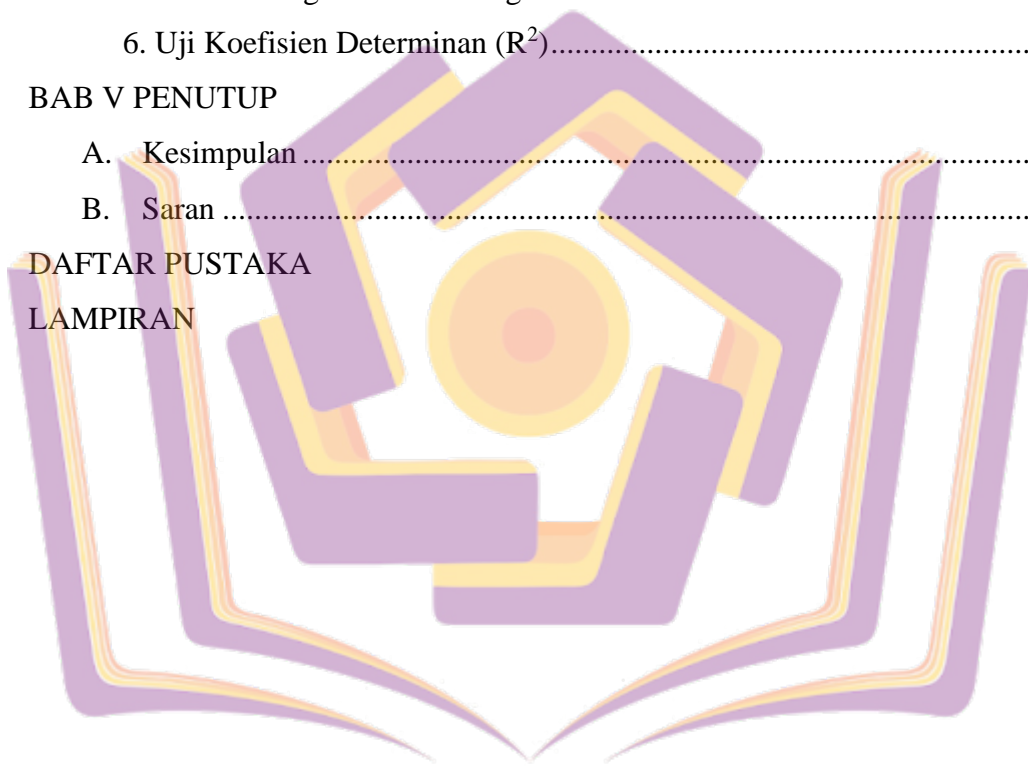
A. Analisis Data.....	37
1. Uji Validitas	37
2. Uji Realibilitas.....	48
3. Uji Asumsi Klasik	50
4. Uji Hipotesis.....	55
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	61
6. Uji Koefisien Determinan (R^2).....	63

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	65
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Pernyataan WebQual 4.0	12
Tabel 2.2 Indikator Kepuasan Pengguna	13
Tabel 2.3 Penelitian Sebelumnya	19
Tabel 3.1 Skala Likert	27
Tabel 3.2 Kriteria Realibilitas	32
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Usability</i>	38
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Usability</i>	39
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	41
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	41
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	44
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	47
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	47
Tabel 4.9 Hasil Uji Realibilitas Variabel <i>Usability</i>	49
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Variabel <i>Information Quality</i>	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Realibilitas Variabel <i>Service Interaction Quality</i>	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pengguna.....	50
Tabel 4.13 Uji Normalitas <i>Kolmogorov Smirnov</i> Pengaruh <i>Usability, Information Quality, Service Interaction Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna.....	51
Tabel 4.14 Uji Heterokedastisitas Menggunakan <i>Glejser</i> Pengaruh <i>Usability, Information Quality, Service Interaction Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	53
Tabel 4.15 Uji Multikolinieritas Pengaruh <i>Usability, Information Quality, Service Interaction Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	54
Tabel 4.16 Hasil Uji T Variabel <i>Usability, Information Quality, Service Interaction Quality</i> Terhadap Kepuasan Pengguna	55
Tabel 4.17 Hasil Uji F Variabel <i>Usability, Information Quality, Service Interaction Quality</i> Secara Serentak Terhadap Kepuasan Pengguna	59
Tabel 4.18 Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	61

Tabel 4.19 Regresi Linear Berganda Pengaruh Variabel *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna 62

Tabel 4.20 Koefisien Determinan (R^2) Dari Pengaruh Variabel *Usability*, *Information Quality*, *Service Interaction Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna 64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model WebQual 4.0	14
Gambar 3.1 Konsep Penelitian.....	25
Gambar 3.2 Model WebQual 4.0	29



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2. Hasil Wawancara
- Lampiran 3. Kuesioner
- Lampiran 4. R_{tabel}
- Lampiran 5. T_{tabel}
- Lampiran 6. F_{tabel}
- Lampiran 7. Dokumentasi
- Lampiran 8. Tampilan Website
- Lampiran 9. Surat Keterangan Penelitian
- Lampiran 10. Hasil Pengujian Menggunakan SPSS

