

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
HALAMAN MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
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	
A. Landasan Teori	7
1. Pengertian Analisis.....	7
2. Pengertian Kualitas.....	7
1. Pengertian <i>Website</i>	8
2. Kualitas <i>Website</i>	9
3. Kepuasan Pengguna	10
4. WebQual 4.0.....	11

5. Pengertian SPSS	16
B. Penelitian Sebelumnya	16
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Tempat dan Waktu Penelitian	23
B. Metode Pengumpulan Data	23
1. Studi Pustaka	23
2. Observasi	23
3. Wawancara	24
4. Kuesioner.....	25
5. Dokumentasi.....	25
C. Alat dan Bahan Penelitian	25
1. Alat	26
2. Bahan Penelitian.....	26
D. Konsep Penelitian.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Karakteristik Responden	38
B. Analisis Data	39
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	65
B. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Indikator Pernyataa WebQual 4.0.....	13
Tabel 2.2 Indikator Kepuasan Pengguna	15
Tabel 2.3 Penelitian Sebelumnya	20
Tabel 3.1 Skala Likert	28
Tabel 3. 2 Kriteria Realibilitas	34
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.2 Hasil SPSS Uji Validitas Variabel Usability	40
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Usability</i>	41
Tabel 4. 4 Hasil SPSS Uji Validitas Variabel Information Quality	43
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality	43
Tabel 4. 6 Hasil SPSS Uji Validitas Variabel Service Intercation Quality.....	45
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Variabel Service Interaction Quality.....	46
Tabel 4.8 Hasil SPSS Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	48
Tabel 4. 10 Hasil SPSS Uji Realibilitas Variabel Usability	50
Tabel 4. 11 Hasil SPSS Uji Realibilitas Variabel Information Quality	50
Tabel 4. 12 Hasil SPSS Uji Realibilitas Variabel Service Interaction Quality	51
Tabel 4. 13 Hasil SPSS Uji Realibilitas Variabel Kepuasan Pengguna.....	51
Tabel 4. 14 Hasil SPSS Uji Normalitas Kolmogrov Smirnov	52
Tabel 4. 15 Hasil SPSS Uji Heterokedastisitas Menggunakan Uji Glejser	53
Tabel 4. 16 Hasil SPSS Uji Multikolinieritas	55
Tabel 4. 17 Hasil SPSS Uji Regresi Linier Berganda.....	56
Tabel 4. 18 Hasil SPSS Uji Koefisien Determinan.....	57
Tabel 4. 19 Hasil SPSS Uji Parsial	58
Tabel 4. 20 Hasil SPSS Uji Simultan.....	61
Tabel 4. 21 Rangkuman Uji Hipotesis	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model WebQual 4.0	15
Gambar 3. 1 Konsep Penelitian	27
Gambar 3. 2 Model Webqual 4.0	30
Gambar 4. 1 Logo Website Panda	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

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

