

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
SURAT PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	3
1.2.1. Indentifikasi Masalah.....	3
1.2.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	3
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian.....	4
1.4.1. Maksud Penelitian.....	4
1.4.2. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Pengertian Website.....	8
2.1.2. Kualitas Website	9
2.1.3. Sejarah WebQual	10
2.1.4. Webqual 4.0	11
2.2. Literatur Review.....	13

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1. Metode Penelitian.....	18
3.2. Populasi dan Sample	19
3.3. Instrumen Penelitian.....	20
3.3.1. Survei dengan Kuisisioner	20
3.3.2. Perhitungan Skala Likert.....	22
3.3.3. Analisa Hasil Data.....	22
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.5. Teknik Analisa Data.....	34
BAB IV HASIL DAN ANALISIS	35
4.1. Hasil Analisis Demografi.....	35
4.1.1. Umur	35
4.1.2. Lama Penggunaan Internet.....	36
4.2. Hasil Responden Kuesioner	38
4.2.1. Dimensi Kualitas Kegunaan.....	38
4.2.2. Dimensi Kualitas Informasi	45
4.2.3. Dimensi Kualitas Interaksi.....	54
4.3. Hasil Perhitungan Skala Likert	62
4.3.1. Hasil Kualitas Kegunaan.....	63
4.3.2. Hasil Kualitas Informasi	64
4.3.3. Hasil Kualitas Interaksi.....	65
4.4. Hasil Analisa Data.....	66
BAB V PENUTUP	68
5.1. Kesimpulan	68
5.2. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	72