

DAFTAR ISI

DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GRAFIK.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Penelitian	3
1.3 Perumusan Masalah	13
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Kegunaan Penelitian.....	14
1.6 SistematikaPenulisan	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Tinjuan Pustaka.....	15
2.1.1 Teknologi Informasi dalam Bisnis	15
2.1.2 <i>Website</i>	17
2.1.3 Pengakuan Kualitas <i>Website</i>	18
2.1.4 <i>Importance Performance Analysis</i>	23
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran.....	36
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	38
BAB III METODE PENELITIAN	39

3.1	Jenis Penelitian	39
3.2	Variabel Operasional	39
3.3	Tahapan Penelitian.....	42
3.4	Populasi dan Sampel.....	42
	3.4.1 Populasi.....	42
	3.4.2 Sampel	43
	3.4.3 Teknik Sampling.....	44
3.5	Pengumpulan Data.....	44
	3.5.1 Data.....	44
	3.5.2 Instrumen Penelitian	44
	3.5.3 Skala.....	45
	3.5.4 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6	Uji Validitas dan Realibilitas	46
	3.6.1 Uji Validitas	46
	3.6.2 Uji Reabilitas	50
3.7	Teknik Analisis Data	50
	3.7.1 Analisis Deskriptif.....	51
	3.7.2 Analisis Kesenjangan.....	52
	3.7.3 Analisis <i>Importance-Performance</i>	53
BAB IV PEMBAHASAN		56
4.1	Karakteristik Responden.....	56
4.2	Hasil Penelitian	58
	4.2.1 Pembobotan Skala.....	58
	4.2.2 Analisis Gap.....	60
4.3	<i>Importance Performance Analysis</i>	63
4.4	Pembahasan Hasil Penelitian	67