

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
ABSTRAK.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
Daftar Gambar.....	ix
Daftar Tabel.....	x
BAB I.....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Panditfootball.....	1
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Aspek Teoritis.....	8
1.5.2 Aspek Praktis.....	9
BAB II.....	10
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	10
2.1.1 Manajemen Operasi.....	10
2.1.2 Manajemen Kualitas.....	11
2.1.4 Fungsi Situs.....	12
2.1.5 Kualitas layanan.....	13
2.1.6 Kriteria <i>website</i> yang baik.....	14
2.1.7 Webqual.....	16
2.1.8 Kepuasan Pelanggan.....	18
2.1.9 Hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
2.4 Hipotesis Penelitian.....	29

2.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	30
2.1.8 Variabel dan Sub Variabel Penelitian	30
2.1.9 Lokasi dan Objek Penelitian	30
2.5.3 Waktu dan Periode Penelitian	30
BAB III	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
4.1 Variabel Operasional.....	32
3.2.1 Variabel Independen (X).....	32
3.2.2 Variabel Dependen (Y)	32
3.4 Tahapan Penelitian.....	41
3.5 Populasi dan Sampel	43
3.5.1 Populasi.....	43
3.5.2 Sampel.....	43
3.6 Pengumpulan Data	45
3.6.1 Data Primer dan Data Sekunder	45
3.7 Validitas dan Reabilitas	46
3.7.1 Uji Validitas	46
3.7.2 Uji Reabilitas	47
3.8 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	49
3.8.1 Analisis Deskriptif	49
3.8.2 Garis Kontinum.....	50
3.8.3 Metode Successive Interval (MSI).....	51
3.8.4 Uji Asumsi Klasik.....	52
3.8.5 Uji Normalitas.....	52
3.8.6 Uji Regresi Linier Berganda	53
BAB IV	54
4.1 Karakteristik Responden.....	54
4.1.1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	54
4.1.2 Karakteristik Berdasarkan Usia	55
4.1.3 Karakteristik Berdasarkan Pendidikan.....	55
4.1.4 Karakteristik Berdasarkan pekerjaan	56
4.1.5 Karakteristik Berdasarkan Wilayah tinggal	57

4.2 Analisis deskriptif Tanggapan Responden Terhadap Webqual dan Kepuasan Pengguna.....	57
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Usability	58
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Information quality</i>	59
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Interaction Quality</i>	61
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas <i>website</i>	63
4.2.4 Tanggapan Responden terhadap Kepuasan Pelanggan	64
4.3 Hasil Uji Analisis.....	65
4.3.1 MSI (Methods Successsive Interval)	65
4.3.2 Uji Asumsi Klasik.....	65
4.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda	68
4.4 Pengujian Hipotesis	69
4.4.1 Uji F (Simultan).....	69
4.4.2 Uji T (<i>Partial</i>).....	70
4.5 Koefisien Determinasi	71
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.6.1 Pembahasan Analisis Deskriptif	72
4.6.2 Pembahasan Uji Hipotesis	73
BAB V	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran	76
5.2.1 Aspek Teoritis Untuk Penelitian Selanjutnya	76
5.2.1 Aspek Praktis Untuk Perusahaan	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	81