

# DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Perusahaan .....	1
1.1.2 Logo Perusahaan.....	1
1.1.3 Visi dan Misi.....	2
1.1.4 Nilai Perusahaan .....	2
1.1.5 Produk.....	3
1.1.6 Segmentasi Pasar .....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	22
1.4 Tujuan Penelitian.....	22
1.5 Kegunaan Penelitian.....	23
1.5.1 Aspek Teoritis.....	23
1.5.2 Aspek Praktis .....	23
1.6 Waktu dan Periode Penelitian .....	23
1.7 Sistematika Penulisan.....	23
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	24
2.1 Rangkuman Teori .....	24
2.1.1 Kualitas <i>Website (Website Quality)</i> .....	24
2.1.2 Dimensi Kualitas <i>Website (Website Quality)</i> .....	24
2.1.3 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ).....	25
2.1.4 Dimensi Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	26
2.1.5 Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ).....	27
2.1.6 Dimensi Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ).....	27

2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.2.1 Skripsi .....	28
2.2.2 Jurnal Nasional .....	31
2.2.3 Jurnal Internasional.....	34
2.3 Kerangka Pemikiran .....	37
2.4 Hipotesis Penelitian.....	38
2.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	40
3.2 Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	40
3.2.1 Variabel Operasional .....	40
3.2.2 Skala Pengukuran .....	45
3.3 Tahapan Penelitian .....	45
3.4 Populasi dan Sampel.....	46
3.4.1 Populasi.....	46
3.4.2 Sampel .....	46
3.5 Pengumpulan Data dan Sumber Data.....	47
3.5.1 Pengumpulan Data.....	47
3.5.2 Sumber Data .....	48
3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	48
3.6.1 Uji Validitas.....	48
3.6.2 Uji Reliabilitas .....	50
3.7 Metode Analisis Data .....	51
3.7.1 <i>Partial Least Square (PLS)</i> .....	51
3.7.2 Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> ).....	52
3.7.3 Pengukuran Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	53
3.8 Teknik Analisis Data .....	54
3.8.1 Analisis Deskriptif .....	55
3.8.2 <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i> .....	56
3.9 Pengujian Hipotesis .....	57
3.9.1 Pengujian Secara Parsial (Uji t) .....	57
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
4.1 Pengumpulan Data.....	58

4.2 Karakteristik Responden .....	58
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	59
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	60
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili.....	61
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	62
4.2.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan .....	63
4.3 Hasil Penelitian.....	63
4.3.1 Analisis Deskriptif .....	64
4.3.2 <i>Structural Equation Model</i> (SEM) .....	78
4.4 Hasil Pengukuran Model ( <i>Outer Model</i> ).....	79
4.5 Pengukuran Struktural ( <i>Inner Model</i> ) .....	83
4.5.1 Evaluasi Pengukuran Struktural.....	84
4.5.2 <i>Predictive Relevance</i> .....	85
4.5.3 Uji Hipotesis .....	86
4.5.4 Model Persamaan.....	88
4.6 Analisis Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	91
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>96</b>
5.1 Kesimpulan.....	96
5.2 Saran .....	98
5.2.1 Saran Bagi Perusahaan.....	98
5.2.2 Saran Bagi Peneliti Selanjutnya.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>106</b>