

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Layanan Perusahaan	3
1.1.2 Alamat Perusahaan	4
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	10
1.5 Kegunaan Penelitian	10
1.6 Sistematika Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 E-Commerce	13
2.1.2 Kualitas	14
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.4 Konsep Minat Membeli Secara Online.....	15
2.1.5 Website	16
2.1.6 Karakteristik dan Tujuan Wabqual	16
2.1.7 Metode Wabqual	17
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Hipotesis Penelitian	31
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.1.1 Pendekatan Penelitian.....	32

3.1.2	Metode Penelitian	32
3.2	Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	32
3.3	Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1	Populasi	34
3.3.2	Sampel	34
3.3.3	Teknik Sampling.....	35
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.4.1	Data.....	35
3.4.2	Instrumen Penelitian	36
3.4.3	Skala Pengukuran	37
3.5	Uji Validitas dan Reliabilitas	38
3.5.1	Uji Validitas	38
3.5.2	Uji Reliabilitas.....	40
3.6	Teknik Analisis Data.....	41
3.6.1	Analisis Deskriptif.....	41
3.6.2	Transformasi Data Ordinal menjadi Interval	43
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
3.6.4	Uji Asumsi Klasik.....	46
3.7.5	Uji Hipotesis	47
3.7.6	Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F).....	47
3.7.7	Uji Hipotesis secara Parsial (Uji-t).....	48
3.7.8	Koefisien Determinasi (r²).....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		50
4.1	Karakteristik Responden	50
4.1.1	Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
4.1.2	Karakteristik Berdasarkan Asal Provinsi	51
4.1.3	Karakteristik Berdasarkan Umur	52
4.1.4	Karakteristik Berdasarkan Profesi	52
4.2	Hasil Penelitian.....	53
4.2.1	Analisis Deskriptif.....	53
4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	62
4.2.3	Hasil Regresi Linier Berganda.....	65
4.2.4	Hasil Uji Hipotesis.....	66
4.2.5	Koefisien Determinansi	69
4.3	Pembahasan Penelitian	70
4.3.1	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	70
4.3.2	Pengaruh <i>Usability</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	71
4.3.3	Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	71
4.3.4	Pengaruh <i>Service Interaction</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i>	72

4.3.5 Pengaruh <i>Webqual</i> Terhadap <i>User Satisfaction</i> Secara Simultan	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Kesimpulan.....	74
5.2 Saran.....	74
5.2.1 Saran Praktis	74
5.2.2 Saran Teoritis	75
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN.....	79